

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
( Н И У « Б е л Г У » )

ИНСТИТУТ ОБЩЕСТВЕННЫХ НАУК И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ  
КАФЕДРА СОЦИОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С МОЛОДЕЖЬЮ

**ПРАКТИКИ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММУНИКАЦИИ «ВЛАСТЬ-  
ОБЩЕСТВЕННОСТЬ» В РЕГИОНАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ**

Выпускная квалификационная работа  
обучающегося по направлению подготовки 39.03.01 Социология  
заочной формы обучения, группы 10001460  
Аксеновой Юлии Максимовны

Научный руководитель  
канд. социол. наук, доцент  
Лебедев С.Д.

БЕЛГОРОД 2019

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРАКТИК ЭЛЕКТРОННОЙ КОММУНИКАЦИИ «ВЛАСТЬ-ОБЩЕСТВЕННОСТЬ»	10
1.1. Теоретико-методологические основы изучения практик электронных коммуникаций «власть- общественность»	10
1.2. Анализ российского опыта исследования практик электронной коммуникации «власть-общественность»	22
1.3. Анализ статистических показателей практик электронной коммуникации «власть-общественность»	29
ГЛАВА II. ПРОГРАММНО-ИНСТРУМЕНТАЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС ИССЛЕДОВАНИЯ «ПРАКТИК ЭЛЕКТРОННОЙ КОММУНИКАЦИИ «ВЛАСТЬ-ОБЩЕСТВЕННОСТЬ» В РЕГИОНАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ»	36
2.1. Методологические основы исследования «Практик электронной коммуникации «власть-общественность» в региональном управлении»	36
2.2. Методические основы исследования «практик электронной коммуникации «власть-общественность» в Белгородской области»	41
2.3. Апробация инструментария и менеджмент исследования	46
ГЛАВА III. АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ «ПРАКТИК ЭЛЕКТРОННОЙ КОММУНИКАЦИИ «ВЛАСТЬ-ОБЩЕСТВЕННОСТЬ» В БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ»	49
3.1. Анализ линейного распределения по результатам исследования «Практик электронной коммуникации «власть-общественность» в Белгородской области»	49
3.2. Корреляционный анализ данных исследования «Практик электронной коммуникации «власть- общественность» в Белгородской области»	75
3.3. Выводы и рекомендации по результатам проведенного исследования	81
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	85
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	88
ПРИЛОЖЕНИЯ	96

## **ВВЕДЕНИЕ**

### **Актуальность темы выпускной квалификационной работы.**

Информационные технологии проникают во все сферы общественной жизни, с их развитием меняется и форма коммуникации. Перспективные формы электронной коммуникации всегда ассоциировались с развитием компьютерных технологий. Электронная коммуникация распространена в большинстве стран мира, общество сегодня сталкивается с трудностями при её развитии.

Электронная коммуникация начинает активно использоваться в политическом административном процессе. Функционирование политической коммуникации в современности связано с возрастанием роли информационных технологий и их широкого применения в повседневности.

Усложнение общества и происходящих в нем процессов требует адекватного развития управляющей системы. Потенциал электронных коммуникаций, который на сегодняшний день достаточно велик и продолжает развиваться, необходимо максимально учитывать и использовать в практиках государственного и муниципального управления.

Актуальность темы вытекает из того, что государству необходимо совершенствовать уже существующие механизмы и способы применения электронной коммуникации, дорабатывать их, делая доступнее для широких масс населения в целях улучшения взаимодействия. Несмотря на то, что традиционные средства коммуникации ещё сохраняют лидирующие позиции, Интернет делает серьезную заявку на ведущую роль в социально-политической коммуникации. В связи с этим необходимо формировать культуру коммуникации, связи с властями для успешного взаимодействия и обратной связи, обсуждения актуальных для общественности вопросов и проблем.

**Степень научной разработанности темы.** В социологической науке Запада в последние десятилетия проблематике существования государства и

его институтов в информационном или электронном виде уделяют внимание С. Клифт, Л. Белинис, М. Кастельс, С. Хантингтон<sup>1</sup>.

Проблема также была исследована некоторыми отечественными учёными и политологами: В. И. Дрожжиновым, Л. М. Волковым и Ф. Г. Крашенинниковым<sup>2</sup>.

Проблеме развития электронной коммуникации также внимание уделяют О. В. Омеличкин, Д. С. Абрамова, А. Ю. Цаплин, К. Ю. Матренина, Я. В. Антонов, Е. Н. Пясецкая<sup>3</sup>.

Анонимности в электронном голосовании уделяют особое внимание О. Н. Яркова, А. А. Осипова, А. А. Чеботарева<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup>Белинис Л. Электронная демократия: политика в условиях глобальной коммуникации // Институт международных отношений и политических наук (ИМОПН) Вильнюсского университета. 2003. № 4; Clift S. E. Governance to E-Democracy: Progress in Australia and New Zealand, 2002. URL: <http://www.publicus.net/articles/aunzedem.html> (дата обращения: 28.11.2018); Кастельс М. Галактика Интернет: Размышления об Интернете, бизнесе и обществе. Екатеринбург, 2004; Хантингтон С. Третья волна. Демократизация в конце XX века / Пер. с англ. М., 2003; Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура. М., 2000.

<sup>2</sup>Дрожжинов В. И. Электронное правительство. М., 2002; Волков Л. М., Крашенинников Ф. Г. Облачная демократия. Екатеринбург, 2013.

<sup>3</sup>Омеличкин О. В. Электронная демократия: понятие, проблемы // Вестник Кемеровского государственного университета. 2014. № 1 (57); Абрамова Д. С. Электронная демократия в России: проблемы политической коммуникации // Гуманитарные научные исследования. 2013. № 1. URL: <http://human.snauka.ru/2013/01/2145> (дата обращения: 28.11.2018); Цаплин А. Ю. Перспективы дистанционного электронного голосования в России // Известия Саратовского университета. Социология, политология. 2016. № 3. Т. 16; Матренина К. Ю. Проблемы сопровождения электронного голосования на выборах: российский и зарубежный опыт // Конституционное и муниципальное право. 2016. № 1; Антонов Я. В. Конституционно-правовые основы электронной демократии в России // Российская юстиция. 2016. № 1 (23); Пясецкая Е. Н. Электронное правительство и электронная демократия: институционализация политики информационного развития // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2017. № 9.

<sup>4</sup>Яркова О.Н., Осипова А.А. Защищенная система электронного голосования на основе криптографических алгоритмов // Вестник УрФО. Безопасность в информационной сфере. 2014. № 2 (12); Чеботарева А. А. Механизмы электронной демократии: возможности и проблемы их реализации в Российской Федерации // Правовая информатика. 2012. № 3.

А. Л. Миночкин, С. В. Шошин, Ю. Е. Поляк, А. А. Вешняков<sup>1</sup> считают, что у граждан РФ существует особый менталитет, который оказывает влияние на использование электронных коммуникаций.

В целом, политической коммуникации посвящено немало работ, среди которых наиболее значимы для понимания электронной коммуникации труды таких ученых, как К. В. Голубкина, С. К. Абрамян, С. Г. Туронок, Г. И. Кутырев, С. В. Бондаренко, Е. В. Барышев, Н. В. Задорин, Д. П. Хижняков, А. А. Мерзляков, Т. А. Бочарова<sup>2</sup>.

Несмотря на обилие литературы, посвященной тем или иным аспектам заявленной темы, автору практически не известны научные работы, в

---

<sup>1</sup>Миночкин А. Л. Информационное неравенство в современной политической системе: природа и сущность // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. 2013. № 3; Поляк Ю. Е. Электронная демократия, вид снизу // Информационные ресурсы России. 2011. № 5 (123); Шошин С. В. Некоторые проблемы становления и развития электронной демократии в России и за рубежом // Вопросы становления электронной демократии в России: сборник статей; Под ред. Е. А. Казьминой. М., 2016; Вешняков А. А. Международно-правовой и зарубежный опыт применения электронных средств голосования при проведении выборов // Международное публичное и частное право. 2006. № 5.

<sup>2</sup>Голубкина К. В., Абрамян С. К. Электронное правительство и электронная демократия как новые явления информационного общества // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2018. № 1; Кутырев Г. И. Электронная демократия в России как вызов традиционной: анализ технократических проектов постнеоклассического этапа // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. 2012. № 2; Туронок С. Г. Интернет и политический процесс // Общественные науки и современность. 2001. № 2; Бондаренко С. В. Общественные сети и демократия на местном уровне // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: труды V Всероссийской объединенной конференции. М., 2002; Барышев Е. В. Интернет и перспективы демократии // Вестник РГГУ. Серия: Политология. История. Международные отношения. Зарубежное регионоведение. 2013. № 1. (103). Задорин Н. В. Итоговый комплексный аналитический отчет по результатам социологического анализа опыта использования современных технологий электронной демократии // АНО «Социологическая мастерская Задорина». 2013-2014; Хижняков Д. П., Лебедев С. Д. Информационные барьеры в системе государственного управления // Научные ведомости БелГУ. Серия: Философия. Социология. Право. 2011. №2 (97). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnye-bariery-v-sisteme-gosudarstvennogo-upravleniya> (дата обращения: 10.01.2019); Мерзляков А. А. Практика дистанционных онлайн-исследований в онтологическом поле проблем социологии управления (дистанционный анализ реализации кластерной политики в регионах РФ) // Вестник академии права и управления. 2015. № 39; Бочарова Т. А. Формирование специфических сетевых жанров общения. 2014. URL: <http://emag.iis.ru/arc/infosoc/emag.nsf/BPA/5f0e0294618ce50744257e06004e0295> (дата обращения: 10.01.2019).

которых бы системно исследовалось влияние электронных коммуникаций на отношения «власти-общественность» в региональном аспекте, а также изучение интенсивного развития и внедрение средств электронной коммуникации.

**Проблема выпускной квалификационной работы.** Проблема заключается в противоречии между фактом интенсивного развития и внедрения средств электронной коммуникации и слабой изученностью их влияния на отношение «власти-общественность» в региональном аспекте.

**Объектом выпускной квалификационной работы** выступает население Белгородской области.

**Предметом выпускной квалификационной работы** являются практики электронной коммуникации «власти-общественность» в региональном управлении Белгородской области.

**Цель выпускной квалификационной работы** – исследование специфики функционирования региональной электронной коммуникации между властями и общественностью для выявления перспектив её развития.

В связи с поставленной целью, определены следующие **задачи**:

- 1) Изучить теоретико-методологическую базу и основы исследования электронных коммуникаций между властями и общественностью;
- 2) Разработать программно-инструментальный комплекс исследования электронных коммуникаций между властью и общественностью;
- 3) На основе проведенного исследования обосновать рекомендации для совершенствования электронных коммуникаций «власти-общественность».

**Теоретико-методологическая база.** Также в качестве теоретико-методологической основы исследования используется работа «Галактика Интернет»<sup>1</sup> (2001 г.) М. Кастельса. Там он сконцентрировал внимание на трансформации общественных отношений в различных сферах под влиянием развития Интернета, сформулировал основные проблемы, препятствующие

---

<sup>1</sup>Кастельс М. Галактика Интернет: Размышления об Интернете, бизнесе и обществе. Екатеринбург, 2004.

развитию сетевого общества, заложил важные теоретические модели электронных коммуникаций. Следует отметить, что М. Кастельс был членом группы экспертов, приглашенной правительством России (1992), экспертной группы ЕС по информационному обществу (1995-1997), членом наблюдательного совета ООН по информационному обществу (2000-2001).

Большой вклад в изучение электронных коммуникаций внес Ф. И. Шарков. В качестве теоретико-методологической базы будет использовано его концепция появления «Четвертой информационно-коммуникационной волны»<sup>1</sup>, которая посвящена проблеме развития электронных коммуникаций в Интернете.

Также в качестве теоретико-методологической основы берется теория «облачной демократии» Л. М. Волкова и Ф. Г. Крашенинникова<sup>2</sup>, так как она является одной из наиболее современных теорий и учитывает специфику функционирования электронной политической коммуникации в рассматриваемых случаях, а также возможности современных информационно-коммуникационных технологий. В данной теории выделяются основные черты «облачной демократии», на основе которых даётся определение самому концепту.

**Эмпирическая база выпускной квалификационной работы** включает:

1) Результаты исследований «Исследование общественного мнения в отношении развития механизмов Электронного Правительства и Электронной Демократии» (2013 г., N=3200 человек, исследование проведено исследовательской группой ВЦИОМ)<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Шарков Ф. И. Интерактивные электронные коммуникации (возникновение «Четвертой волны»): Учебное пособие. М., 2010.

<sup>2</sup>Волков Л. М., Крашенинников Ф. Г. Облачная демократия. Екатеринбург, 2013.

<sup>3</sup>Результаты исследования общественного мнения в отношении развития механизмов Электронного Правительства и Электронной Демократии. 2013. URL: [https://wciom.ru/fileadmin/file/reports\\_conferences/2013/2013-05-28-elektrin-pravitelstvo.pdf](https://wciom.ru/fileadmin/file/reports_conferences/2013/2013-05-28-elektrin-pravitelstvo.pdf) (дата обращения: 26.01.2019).

2) Результаты исследования «Социологический анализ опыта использования современных технологий электронной демократии (порталы публичных обращений/петиций и открытого голосования)» (2013-2014 гг., N=301 респондент, исследование проведено исследовательской группой ЦИРКОН)<sup>1</sup>

3) Авторское социологическое исследование, проведенное на базе лаборатории «Социология религии и культуры» Международного Центра социологических исследований НИУ «БелГУ» (руководитель исследования С. Д. Лебедев, исполнитель – Аксенова Ю. М.) на тему «Практики электронных коммуникаций «власть-общественность» региональном управлении» (2019 г., N=600 респондентов).

**Научно-практическая значимость выпускной квалификационной работы.** Настоящая работа может служить основой дальнейшего комплексного, всестороннего изучения механизмов влияния социальных изменений на практики электронных коммуникаций.

Рекомендации, разработанные в ходе проведенного теоретического и эмпирического исследования, могут быть использованы органами государственной и муниципальной власти, которые реализуют практики электронных коммуникаций «власти-общественность».

Выводы и предложения, сформулированные в выпускной квалификационной работе, могут служить теоретической и эмпирической базой для проведения дальнейших научных исследований в области изучения практик электронных коммуникаций.

Результаты исследования также могут быть использованы при чтении лекций по таким курсам, как социология, политология, социология власти, социология интернета, социология коммуникаций.

---

<sup>1</sup>Социологический анализ опыта использования современных технологий электронной демократии (порталы публичных обращений/петиций и открытого голосования). Итоговый комплексный аналитический отчет. ЦИРКОН, 2014.



**Апробация результатов исследования.** Теоретические основания выпускной квалификационной работы были изложены в статье «Исследование электронной коммуникации «власти-общественность»» принятой к публикации в сборнике материалов молодежной региональной научно-практической конференции «Социология вчера, сегодня, завтра» 16 апреля 2019 года<sup>1</sup>.

**Структура выпускной квалификационной работы.** Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка источников и литературы, приложений.

---

<sup>1</sup>Лебедев С. Д., Аксенова Ю. М. Исследование электронной коммуникации «власти-общественность» // Сборник материалов молодежной региональной научно-практической конференции «Социология вчера, сегодня, завтра». Белгород, 2019.

## **ГЛАВА I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРАКТИКИ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММУНИКАЦИИ «ВЛАСТЬ-ОБЩЕСТВЕННОСТЬ»**

### **1.1. Теоретико-методологические основы изучения практики электронной коммуникации «власть-общественность»**

В настоящее время хорошо заметна одна ярко выраженная тенденция: виртуальный мир (зародившийся в пространстве сети Интернет) и соответствующие им порожденные отношения все чаще и чаще дополняют собой реальную действительность: традиционные механизмы обратной связи уже не действуют с прежней степенью результативности. Кроме того, можно сказать о появлении всеобщей деполитизации населения, все более увеличивается недоверие к созданным государством институтам высшей власти и управления. Преломить отрицательную динамику имеющих место тенденций можно лишь с помощью активной позиции лиц, создающих многочисленные интернет-сообщества в Сети.

Следует заметить, что общество все чаще начинает вплотную проявлять интерес к происходящим в мире политики событиям, получая, главным образом, политическую информацию с различных интернет-сайтов. В процессе пребывания в Сети по-новому может осуществляться практическая реализация собственных прав, свобод и интересов в сфере гражданских отношений. Это становится возможным в силу того, что любому государству в мире невозможно установить тотальный контроль над информацией, размещающейся в Сети.

Предоставление гражданам информации в формате «открытых данных» – это главный тренд развития электронного правительства. За несколько лет это стало неотъемлемой частью механизма государственного функционирования. Открытость государственных сведений дает возможность тщательно оценивать работу правительства, осуществлять контроль над тратами государственного бюджета. Это влияет, в свою

очередь, на формирование взаимного доверия между властями и общественностью.

Необходимо учитывать, что коммуникация власти-общественность должна быть направлена не только на открытое предоставление или получение данных, но и на взаимодействие, которое основано на механизмах обратной связи, которое должно выражаться в электронном участии граждан.

В своей работе «Галактика Интернет»<sup>1</sup> М. Кастельс говорит о том, что произошла трансформация общественных отношений в различных сферах под влиянием развития Интернета. В современном мире границы государств и суверенитета все больше размываются. Это связано с ростом процесса глобализации. М. Кастельс считает, что эта тенденция повлияет на появление новой формы государства – «сетевого государства». Кроме того, основные политические стратегии в новой форме общества будут сосредоточены в средствах массовой информации, а властные отношения напрямую будут зависеть от контроля над коммуникационными процессами.

Современное общество характеризуется появлением новой культуры. Это культура реальной виртуальности. Это связано с большим влиянием информационных технологий. С точки зрения испанского социолога, реальная виртуальность – это система, в которой бытие людей, имеющее материальную и символическую сущность, целиком и полностью находится во власти порожденных виртуальной реальностью образов<sup>2</sup>.

По мнению М. Кастельса, независимость СМИ значительно ограничена. Сила власти зависит от контроля над СМИ, который влияет на поведение и сознание людей. Можно сказать, что эволюция Интернета и кабельного телевидения привела к дифференциации и сегментации аудитории. Кроме того, распространение Интернета помогает развивать

---

<sup>1</sup>Кастельс М. Галактика Интернет: Размышления об Интернете, бизнесе и обществе. Екатеринбург, 2004. С. 63.

<sup>2</sup>Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура. М., 2000. С. 608.

новую форму общения, которая характеризуется массовостью и автономностью.

По словам О. Н. Морозовой, политический Интернет – это мощное интерактивное средство связи с общественностью, позволяющее осуществлять регулярный диалог политических деятелей с частью общества, которая имеет доступ к Сети<sup>1</sup>.

Политические коммуникации, которые осуществляются посредством использования электронных технологий, предстают в качестве средства, облегчающего обмен информацией между различными субъектами в рамках определенной политической системы. В этой сфере наблюдается тенденция виртуального (уже не реального) участия в имеющих значимость политических акциях и процессах. Кроме того, сюда же можно отнести онлайн-голосование, регистрацию избирателей и составление их списков в электронной форме. Электронная коммуникация может включать в себя следующие формы: опросы различных групп и социальных слоев населения в режиме реального времени; проведение избирательных кампаний, акций и мероприятий; обеспечение прямой связи между действующими политиками и потенциальными избирателями; выявление отношения социальных групп к размещающимся в сети проектам законов как на федеральном, так и на региональном уровнях. Можно также учитывать предлагаемые в прямом эфире инициативы со стороны Правительства РФ, политических партий и объединений, политических деятелей различного уровня, представителей неправительственных организаций и сообществ, гражданского общества, научных (научно-исследовательских) учреждений и структур, иных организаций и отдельно взятых граждан, принимающих прямое участие в электронной коммуникации с властью.

В России проблема реализации электронной коммуникации разворачивается в основном вокруг общегосударственной программы

---

<sup>1</sup>Морозова О. Н. Политическая интернет-коммуникация: ее роль, функции и формы // Политическая лингвистика. 2011. № 1 (35). С. 157.

«Информационное общество (2011 – 2020 годы)». Для полноценного функционирования электронной коммуникации необходимо создание глобальной внутригосударственной информационной сети, которая должна обладать некоторыми параметрами, такими как: мобильность, защищенность и гибкость, а также необходимо обеспечить доступ граждан к такой сети, создав максимальную зону покрытия<sup>1</sup>.

Технологии вовлечения граждан касаются, прежде всего, таких проектов как проект «Активный горожанин», изначально созданный правительством Москвы (2014 г.), Портал Экспертного совета при Открытом правительстве РФ и «Российская общественная инициатива». Однако пока участие в этих и аналогичных проектах демонстрирует недостаточную информированность граждан и проблемы технологического характера, в том числе цифровое неравенство регионов.

В качестве основной задачи политической коммуникации фигурирует получение одобрения в отношении текущей деятельности федеральных и региональных органов исполнительной власти, позитивных общественных отзывов о характере и основных параметрах предложенного проекта бюджета на очередной финансовый период, а также выяснение отношения различных социальных групп к стратегии, нормативному или подзаконному правовому акту как внутреннего, так и внешнего характера.

Расширение масштабов присутствия и активности политической коммуникации для Российского государства приобретает чуть ли не стратегическое значение: это позволит – а) облегчить осуществление процесса, носящего властно-управленческий характер; б) запустить на практике сформулированные и утвержденные ранее на высшем государственном уровне концепции «электронного правительства» и «электронной демократии»; в) активизировать применение интернет-

---

<sup>1</sup>Перспективы становления электронной демократии в России // Научное сообщество студентов XXI столетия. Гуманитарные науки: сб. ст. по мат. XLII междунар. студ. науч.-практ. конф. Новосибирск, 2016. URL: [https://sibac.info/archive/guman/5\(42\).pdf](https://sibac.info/archive/guman/5(42).pdf) (дата обращения: 19.11.2018).

технологий и коммуникаций в политической сфере; г) повысить уровень компьютерной грамотности различных слоев населения.

Шарков Ф. И. отмечает, что коммуникация, которая обеспечивается через компьютеры, способствовала бы разрешению многих проблем современной демократии, которые связаны с наличием жесткой политической иерархии, и помогала бы развивать демократический тип социальных отношений, а без информационного и технического обеспечения деятельность нынешних демократических институтов может быть усложнена. «Компьютерные системы могут значительно улучшить качество информации, особенно для тех политических партий, которые более склонны к самообману и поддаются манипуляции. Обеспечение равного доступа к сетям может способствовать закреплению демократических стандартов на уровнях межличностного и межгруппового общения. Но для этого сами средства массовой телекоммуникации должны быть демократически ориентированными. В этом случае контакты через Интернет могут принести дополнительный педагогический и политический эффект»<sup>1</sup>.

В. И. Дрожжинов в 2002 г. написал одну из первых российских работ по данной теме, где электронная коммуникация раскрывается в понятии «электронная демократия». Было дано одно из первых определений этому термину, где под электронной коммуникацией подразумевается широкое практическое использование технологий, в основании которых – информация и средства коммуникации, а также разветвленной инфраструктуры информационного характера в целях дальнейшего развития и совершенствования общественных институтов демократической направленности и активного вовлечения различных групп населения в

---

<sup>1</sup>Шарков Ф. И. Интерактивные электронные коммуникации (возникновение «Четвертой волны»): Учебное пособие. 2-е изд. М., 2010. С. 199.

осуществление деятельности в разнообразных сферах жизни общества и в политической сфере<sup>1</sup>.

Развитие темы получило продолжение в научном исследовании Л. М. Волкова и Ф. Г. Крашенинникова, действующих политиков регионального уровня, получившем название «Облачная демократия»<sup>2</sup>, и изданном в 2013 году: в нем основное внимание было акцентировано на нынешнем состоянии института выборов и принципов демократического устройства государства и обозначены перспективы их дальнейшего развития посредством активного внедрения информационных, компьютерных и коммуникационных технологий.

Нужно отметить, что Л. М. Волковым и Ф. Г. Крашенинниковым был развит концепт электронной коммуникации в политической сфере. В данном научном исследовании основное внимание было уделено настоящему состоянию институциональных основ выборов (и выборного процесса), а также принципов демократического устройства Российского государства, был обрисован характер их развития в перспективном будущем, основанный на широком внедрении информационных, компьютерных и коммуникационных технологий. В свою очередь, сам термин «облачная демократия» трактовался названными выше авторами в смысле такого демократического строя, при котором превалирующее значение в регламентировании и регулировании различных явлений и процессов в политической сфере будет принадлежать технологиям, носящим информационный и коммуникационный характер; вместе с тем, заметим, что «облачная демократия» имеет явно выраженные аналогии с «электронной демократией».

С точки зрения вышеназванных авторов, «электронная демократия – это концепция, отвечающая на вопрос о том, как важные для

---

<sup>1</sup>Дрожжинов В. И. Электронное правительство. Совершенствование государственного управления на основе его реорганизации и информатизации: Мировой опыт. М., 2002. С. 32.

<sup>2</sup>Волков Л. М., Крашенинников Ф. Г. Облачная демократия. Екатеринбург, 2013. С. 103.

демократического устройства общества задачи обеспечения представительства интересов гражданина, обратной связи между властью и обществом и принятия консенсусных решений большими группами людей могут быть решены на платформе новых информационных технологий иначе и проще, нежели человечество привыкло решать их в течение последних тысячелетий»<sup>1</sup>.

Вместе с тем, Л. М. Волков и Ф. Г. Крашенинников говорят об образовании облачной демократии, которая может решить 4 основные проблемы:

1. Устойчивость системы.

По их мнению, «устойчивость системы может быть резко повышена за счет увеличения частоты замеров ее состояния, а облачная демократия позволит вообще перейти от дискретных измерений к постоянному наблюдению и контролю за системой в целом и за каждым из ее компонентов в режиме онлайн»<sup>2</sup>.

Авторы также утверждают, что, для того чтобы способствовать стабильному (устойчивому) развитию системы, необходимо просто сделать ее непосредственными участниками максимально возможное количество людей. Единственный способ сделать власть «авторитетной и гражданской»<sup>2</sup> – создать обстановку, при которой большая часть граждан смогла бы осуществлять хотя бы какие-либо властные полномочия.

2. Компетентность избирателей.

Л. М. Волков и Ф. Г. Крашенинников уделяют особое внимание социальным сетям, в которых пользователи сами сообщают всю информацию о себе. С помощью Интернета можно получить большое количество информации от граждан, чем было доступно раньше, а система современной демократии это никак не учитывает. Чтобы получить о собственных

---

<sup>1</sup>Волков Л. М., Крашенинников Ф. Г. Облачная демократия: ключевые идеи // Наука и общество. 2012. № 95. С. 6.

<sup>2</sup>Волков Л. М., Крашенинников Ф. Г. Облачная демократия. Екатеринбург, 2013. С. 103.



гражданах более-менее достоверную информацию, государство организует опросы, носящие массовый характер, является инициатором и исполнителем Всероссийской переписи населения. Ученые говорят о том, что это дорогостоящие и бессмысленные мероприятия.

Например, если граждане сообщают в социальных сетях, что они – не бездетны, и в данном жилом массиве живут люди с детьми, следовательно, можно сделать вывод, что в этом районе необходимы детские сады, площадки, бассейны.

### 3. Честность политиков.

С позиции Л. М. Волкова и Ф. Г. Крашенинникова, «не может быть так, что где-то есть какой-то институт, который всех проверяет, но его проверить нельзя»<sup>1</sup>. Авторы считают, что гарантия честности есть только в том случае, когда существует система, абсолютно открытая со всех сторон: «любой чиновник, который сидит и регулирует какие-то процессы, может и должен быть отозван, если его деятельность вызывает постоянное и массовое недовольство»<sup>1</sup>. По мнению авторов, самый большой системный недостаток представительной демократии в настоящее время выражается в том, что чрезвычайно сложно (а порой – и вовсе невозможно) лишить властных (руководящих) полномочий того лица, которое ими уже обладает.

### 4. Сложность процедур.

Эта проблема, по мнению авторов, состоит в том, что попытки сделать более устойчивую и прозрачную демократию, оснастить ее механизмом обратной связи, в конечном итоге, оборачиваются значительным усложнением и без того донельзя бюрократизированных процедур, становящихся практически недоступными для обычного их пользователя. Согласно их утверждению, «регистрация в качестве кандидата на выборах из-за многоступенчатого механизма, предназначенного как бы для защиты от

---

<sup>1</sup>Волков Л. М., Крашенинников Ф. Г. Облачная демократия: ключевые идеи // Наука и общество. 2012. № 95. С. 108.

недобросовестных кандидатов, становится недоступной простому человеку, не имеющему в своем распоряжении штата юристов»<sup>1</sup>.

В 2003 году Л. Белинис<sup>1</sup> писал, что в организации электронной коммуникации существует ряд пессимистических прогнозов:

1. СМИ в Интернете легко превращаются в орудие манипуляции;
2. Возникает «пропасть между инфо-богачами и инфо-бедняками» (не все граждане имеют возможность и средства для получения достоверной и полной информации);
3. Кроме социальных проблем также существует проблема технологий – недостаточное развитие технических ресурсов, программных и энергетических.

Проблемы, которые считались основными в реализации электронной коммуникации в 2003 году также остались и на сегодняшний день. Также Л. Белинис считает, что не может быть полностью гарантирована тайна электронного голосования. Но, несмотря на это, он допускает возможность, что технологии будут противодействовать попыткам изменения результатов голосования<sup>2</sup>.

Современный уровень развития системы электронного правительства на территории Российской Федерации описал О.С. Биговчий в своей статье «Формирование «электронного правительства» как эффективного института взаимодействия власти и общества на территории Российской Федерации»<sup>3</sup>.

О. С. Биговчий считает, что поворотным моментом в развитии электронных коммуникаций «власти-общественность» стало выступление главы Российского государства на заседании Совета по развитию информационного общества 12 февраля 2009 года. В СМИ была

---

<sup>1</sup>Белинис Л. Электронная демократия: политика в условиях глобальной коммуникации // Институт международных отношений и политических наук (ИМОПН) Вильнюсского университета. 2003. № 4. С. 70.

<sup>2</sup>Там же. С. 75.

<sup>3</sup>Биговчий О. С. Формирование «электронного правительства» как эффективного института взаимодействия власти и общества на территории Российской Федерации. Демократия и политические процессы // Политика и общество. 2013. № 9 (105). С. 1142.

растиражирована фраза Д. А. Медведева, гласившая о том, что «...у нас никакого электронного правительства нет, все это – химера»<sup>1</sup>. Столь эмоциональная реакция первого лица нашей страны констатировала ярко выраженное отставание Российской Федерации в сфере практической реализации проекта электронного правительства. Такая оценка соответствовала и официальному рейтингу ООН, по которому было видно, что Россия только за два года опустилась с пятидесятого места на шестидесятое. Именно после этого выступления власть признаёт, что темпы развития в этой области недостаточны. Таким образом, можно считать электронное правительство одним из основополагающих трендов высшей российской государственной власти.

Обратим внимание на один немаловажный факт: с 2009 года начал действовать сайт [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)<sup>2</sup>, который является главным звеном функционирования всей системы электронных коммуникаций «власти-общественность». Возможностями портала могут воспользоваться физические и юридические лица, предприниматели и иностранные граждане. Портал государственных услуг предназначен для предоставления информации о государственных и муниципальных услугах, функциях, ведомствах, а также для оказания услуг в электронном виде, полностью дистанционным способом.

В своей статье О. С. Биговчий отмечает, что в основе использования электронных коммуникаций «власти-общественность» лежит качественно новый способ взаимодействия граждан с государством, основная цель которого – в обеспечении транспарентности и повышении качества и эффективности оказываемых гражданам со стороны государства услуг. Увеличение скорости предоставления услуг значительно сокращает время их получения, тем самым власть устанавливает также доверительные отношения

---

<sup>1</sup>Стенографический отчёт о заседании Совета по развитию информационного общества. Официальный сайт Президента Российской Федерации. URL: <http://президент.рф/transcripts/3161> (дата обращения: 26.01.2019).

<sup>2</sup>URL: <https://www.gosuslugi.ru/> (дата обращения: 26.01.2019).

с гражданами. Также изменилась парадигма власти: если раньше система была выстроена так, что гражданин ориентировался на чиновника, то теперь чиновник концентрируется на потребностях гражданина<sup>1</sup>.

Ф. И. Шарков выделяет три основных способа коммуникации: общественно-политические институты, средства массовой информации, неформальные контакты. По его мнению, можно рассматривать данные виды через призму науки о коммуникациях и в соответствии с этим разделить их на:

- на коммуникацию как структуру и систему;
- массовые коммуникации;
- межличностные, межорганизационные коммуникации<sup>2</sup>.

О. Н. Подорова-Аникина пишет в своей статье о распространении разнообразных политических коммуникаций в сети Интернет. Она делит их на несколько типов:

– интернет-опосредованные коммуникации – все происходящие в Интернете коммуникативные контакты, которые характеризуются социально-политической тематикой и политическим контекстом, вся информация о политике в Интернете. Они отвечают реальным потребностям информационного общества. Она может быть двух видов:

1. Возникающая под действием запроса пользователя;
2. Возникающая без предварительного запроса пользователя.

– непосредственная интернет-коммуникация – осуществляется с помощью прямой видеосвязи, видеоконференции и пр.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Биговчий О. С. Формирование «электронного правительства» как эффективного института взаимодействия власти и общества на территории Российской Федерации. Демократия и политические процессы // Политика и общество. 2013. № 9 (105). С. 1143.

<sup>2</sup>Шарков Ф. И. Политическая коммуникация в современном информационном обществе // PolitBook. 2012. № 4. С. 123.

<sup>3</sup>Подорова-Аникина О. Н. Политические коммуникации и информационное поле сети Интернет // Социум и власть. 2013. № 2. С. 52.

Н. В. Соленикова в своем диссертационном исследовании предлагает следующие классификации интернет-ресурсов для политической коммуникации, исходя из типа:

- контента (наполняемости) сайтов (новостные, аналитические, имиджевые, агитационные, смешанные);
- функций / целей создания (предвыборные, имиджевые, аналитические, сайты – в качестве инструментов (средств ведения) информационных войн (компроматные);
- аудитории, на которую предназначены оказать воздействие информационные ресурсы (зарубежные, общероссийские, региональные, местные);
- принадлежности ресурсов информационного характера и содержания (в собственности государства, мультимедийных групп, политических групп, бизнес-групп, независимые)<sup>1</sup>.

**Таким образом,** исходя из всего вышесказанного, можно сделать вывод по параграфу о том, что политические коммуникации в современном мире стремительно развиваются. В настоящее время гораздо легче осуществлять взаимодействие между политикой и обществом.

Активное внедрение интернет-коммуникаций и соответствующих технологий в сферу политики поможет обеспечить проявление большей инициативы и предоставить большую свободу выражения многим людям.

Одной важной особенностью электронных коммуникаций является не контролируемость информации, которая размещается на интернет-площадках. Некоторые авторы считают, что Интернет может со временем превратиться в орудие для манипуляции обществом.

---

<sup>1</sup>Соленикова Н. В. Политический Интернет в Российских избирательных кампаниях: тенденции и проблемы развития: автореф. дис. ... канд. полит. наук. Уфа, 2007. С. 10.

## **1.2. Анализ российского опыта исследования практики электронной коммуникации «власть-общественность»**

В феврале-марте 2013 г. было проведено социологическое исследование<sup>1</sup> Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ) по заказу Экспертного центра электронного государства. В проведенном исследовании было задействовано 3200 человек, проживающих на территории ряда субъектов Российской Федерации. Их основная задача заключалась в том, чтобы дать субъективную оценку настоящему состоянию «электронного правительства» и «электронной демократии» в нашей стране, а также постараться определить степень жизнеспособности, необходимости и полезности названных выше интернет-структур в России.

Опрос показал следующие результаты: больше всего информированы об «электронных» (онлайн-) структурах представители сообществ, которые характеризуются достаточно высоким уровнем проявляемого интереса и внимания к сюжетам на общественные и политические темы: в основном, это – представители мужского пола, лица старших возрастных категорий (после 50 лет), жители крупных городов, и, вместе с тем, активные пользователи социальных сетей в Интернете.

Хоть что-то об Электронном правительстве слышала половина опрошенных (49%), об Электронной демократии – вдвое меньше (22%). Большинство тех, кому знакомы данные понятия, встречали их редко. Вместе с тем, данные опроса показывают, что понятие «Электронное правительство» является для респондентов более знакомым, чем «Электронная демократия», о которой достаточно информированы лишь единицы (4%)<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup>Результаты исследования общественного мнения в отношении развития механизмов Электронного Правительства и Электронной Демократии. 2013. URL: [https://wciom.ru/fileadmin/file/reports\\_conferences/2013/2013-05-28-elektrino-pravitelstvo.pdf](https://wciom.ru/fileadmin/file/reports_conferences/2013/2013-05-28-elektrino-pravitelstvo.pdf) (дата обращения: 26.01.2019).

<sup>2</sup>Социологический анализ опыта использования современных технологий электронной демократии (порталы публичных обращений/петиций и открытого голосования). Итоговый комплексный аналитический отчет. ЦИРКОН, 2014.

Наибольший интерес среди сервисов «Электронной демократии» вызвала возможность отслеживать работу органов власти (39%). Меньший энтузиазм респонденты проявили к возможности подавать собственную инициативу (21%) и участвовать в обсуждении законодательных инициатив (19%). О полном отсутствии интереса заявили 15% опрошенных, чаще всего такую позицию занимали представители молодежи (17%) и респонденты в возрасте старше 60 лет (20%).

Основной целью развития технологий «Электронного правительства» в России респонденты называют повышение доступности государственных услуг и открытости органов власти. Основным тормозом процесса является отсутствие спроса, и пока недостаточный уровень распространения Интернета, прежде всего в поселках городского типа и селах.

Итоговым выводом, сформулированным после проведения исследования, стало следующее положение: органы государственной власти и управления различных уровней должны еще больше активизировать свою деятельность по образованию новых онлайн-сервисов в сферах жилищно-коммунального хозяйства, здравоохранения и социального развития, социальной защиты различных групп населения и др., а также своевременному предоставлению граждан актуальной информации, в которой отражены достигнутые результаты и перспективные планы дальнейшего развития Электронного правительства и Электронной демократии.

Масштабное исследование было проведено руководителем ЦИРКОН И. В. Задориным<sup>1</sup> в 2014 году, в результате которого было установлено, что в современной России существует достаточно большое количество значительных по известности и авторитету площадок для публичных обращений (петиций) и голосования открытым способом (в том числе,

---

<sup>1</sup>Социологический анализ опыта использования современных технологий электронной демократии (порталы публичных обращений/петиций и открытого голосования). Итоговый комплексный аналитический отчет. ЦИРКОН, 2014.

международные). Наиболее известными можно назвать: проект «OnlinePetition.ru», портал «Демократор.ру», сайт общественного движения «Просто россияне», проекты «AlterRussia» и «Демократия 2», международный «Change.org», «Avaaz.org» и другие.

Можно разделить все существующие площадки для обращений и открытого голосования по следующим параметрам: по размеру (числу пользователей и поданных обращений); по предоставляемому функционалу; по возможности получения публичного ответа от субъекта, которому направлено обращение; по степени сложности доступа на площадку (регистрации, аутентификации и голосования); по количеству голосов (подписей), необходимых для дальнейшей работы с обращением, и возможности учитывать только голоса поддержки или голоса «за» и против»; а также по политической ориентации (провластные, оппозиционные, независимые).

В результате анализа обращений на площадках «OnlinePetition.ru», «Российская общественная инициатива» и «Демократор.ру» были сделаны следующие выводы:

– В большинстве случаев адресатом обращений являются органы власти федерального уровня. Органы регионального и муниципального уровня власти чаще, чем федеральные власти, обвиняются в существовании проблем. Из этого можно сделать вывод о том, что уровень доверия к органам власти среднего и низового уровня снижается в последнее время. Граждане предпочитают обращаться в органы федеральной власти даже для решения местных проблем<sup>1</sup>.

– Уровень реализации обращений (решения проблем) очень низкий. Проблемы, которые решены, составляют небольшой процент от общего числа обращений. Это может зависеть от невысокого уровня реакции власти на

---

<sup>1</sup>Социологический анализ опыта использования современных технологий электронной демократии (порталы публичных обращений/петиций и открытого голосования). Итоговый комплексный аналитический отчет. ЦИРКОН, 2014. С. 99.



обращения. Также это может свидетельствовать о том, что многие обращения неправильно составлены.

– Количество поданных голосов (собранных подписей) в большинстве случаев является низким. Например, на портале OnlinePetition.ru 84% обращений не получают более 30 голосов. На площадке РОИ половина обращений (50%) собирают от 51 до 200 голосов, а более 200 голосов получают 35% обращений. Следует отметить, что необходимый минимум голосов, которые необходимы для дальнейшего запуска обращения составляет 100 тыс. голосов (не менее 5%) для населенных пунктов более 2 млн. жителей.

– Количество обращений различается по регионам и федеральным округам. Самыми активными регионами являются г. Москва, идут Московская область и г. Санкт-Петербург.

– Темы обращений разнообразны и затрагивают различные социально-экономические и общественно-политические проблемы.

– По типу обращений на портале «Демократор.ру» жалобы (например, на нарушение тех или иных прав или охраняемых законом интересов гражданина либо интересов самого общества (различных социальных групп)) существенно преобладают над предложениями (например, по совершенствованию текущей и перспективной деятельности органов государственной власти и управления, органов местного самоуправления и облеченных определенными властными полномочиями руководящих должностных лиц).

– Чаще всего авторы обращений на портале «Демократор.ру» выступают от своего собственного лица, нежели чем от лица объединения (сообщества) или организованной группы лиц<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>Социологический анализ опыта использования современных технологий электронной демократии (порталы публичных обращений/петиций и открытого голосования). Итоговый комплексный аналитический отчет. ЦИРКОН, 2014. С. 100.

– Большая часть обращений на портале «Демократор.ру» не выходит в своем содержании за пределы населенного пункта проживания их авторов. Общегородские проблемы занимают несущественное место в обращениях, чем проблемы, находящиеся в территориальных пределах отдельного взятого дома, двора или микрорайона.

– Вероятность совершения авторами обращений на портале «Демократор.ру» каких-либо действий, носящих протестный характер (исходящих из того, что заявленная ими проблема не получила разрешения или на нее не было обращено никакого внимания), совершенно незначительна. Обычно протест облекается в словесную форму: граждане ограничиваются угрозами пожаловаться в органы государственной власти и управления более высокого уровня.

– Большая часть обращений на портале «Демократор.ру» (40%) не имеет адресата обращения, который должен решить проблему. Это может свидетельствовать либо о невысоком знании авторами структур, в которые нужно обращаться по таким вопросам, либо о неверном понимании гражданами цели портала, когда он из инструмента связи населения с властью становится очередной «инстанцией»<sup>1</sup>.

Кроме того, в рамках данного исследования был проведен анализ конкретных обращений, которые размещены на портале «Демократор.ру», которые должны дать дополнительное понимание электронной демократии:

– Повод и мотив для написания обращений, главным образом, отражаются в остром желании быть замеченными и попытках разрешить вопросы проблемного характера, относящиеся непосредственно к личности авторов или их близкого окружения. В редких случаях, содержательное наполнение обращений (петиций) составляют носящие социальную значимость проблемные аспекты более широкого территориального охвата,

---

<sup>1</sup>Социологический анализ опыта использования современных технологий электронной демократии (порталы публичных обращений/петиций и открытого голосования). Итоговый комплексный аналитический отчет. ЦИРКОН, 2014. С. 101.

при этом, они не затрагивают присущие авторам сообщений различные права и интересы.

– Авторы обращений публичного характера на порталах «электронной демократии», в большинстве своем, достаточно молодые люди (возраст 25-45 лет). Большинство из них имеет высшее образование (иногда – не одно), они являются активные пользователи социальных сетей в Интернете. Кроме того, многие из них проявляют повышенную социальную активность, обладают опытом непосредственного участия, например, в избирательных (предвыборных) кампаниях.

– Информационные системы в рамках развития «электронной демократии», с одной стороны, содержат в себе потенциальные возможности в сферах проявления общественной инициативы, солидаризации и консолидации различных социальных слоев населения в контексте их привлечения к процессу разработки и принятия решений управленческого характера со стороны органов государственной власти и местного самоуправления. С другой стороны, были выявлены препятствия и барьеры для развития «электронной демократии».

– Одной из серьезных проблем в сфере широкого внедрения принципов, технологий и практических способов осуществления электронной демократии в современном обществе России является слабая осведомленность населения о том, что представляет из себя «электронная демократия» и в чем заключается смысл ее практического действия.

– Развитие «электронной демократии» значительно затрудняет недостаточный уровень интернетизации населения, а также низкий уровень интернет-грамотности, особенно в старших возрастных группах<sup>1</sup>.

– Значительное препятствие для перспективного развития «электронной демократии» представляет низкий уровень оценок

---

<sup>1</sup>Социологический анализ опыта использования современных технологий электронной демократии (порталы публичных обращений/петиций и открытого голосования). Итоговый комплексный аналитический отчет. ЦИРКОН, 2014. С. 103.

результативности использования технологий и коммуникаций электронной демократии на современном этапе ее функционирования.

– Авторы обращений оценивают их эффективность посредством следующих параметров: а) получила ли проблема должное разрешение; б) были ли достигнуты обозначенные в обращении цели; в) повлекло ли за собой обращение позитивные последствия.

– К числу барьеров развития «электронной демократии» в российском обществе можно отнести чрезвычайно низкий уровень активности его граждан.

– Одним из главных барьеров является позиция представителей власти. В большинстве случаев власть ограничивается формальными ответами на электронные обращения, как правило, в отношении электронных обращений.

– Представление о том, что с помощью таких порталов возможны манипуляции общественным мнением – это еще одно препятствие на пути электронной демократии<sup>1</sup>.

– Авторы обращений считают, что для успешного развития в будущем концепции «электронной демократии» необходимо претворение в жизнь следующих системных мероприятий: 1) повышать степень информированности различных групп населения Российской Федерации о технологиях и коммуникациях, применяемых в «электронной демократии»; 2) публиковать информацию о позитивных исходах в решении проблем, после того как они были размещены на интернет-порталах «электронной демократии»; 3) вести статистику положительных результатов, достигнутых после рассмотрения обращений и решения поставленных в них проблем и вопросов; 4) повышать уровень компьютерной и коммуникационной грамотности; 5) совершенствовать интерфейсы интернет-порталов, чтобы

---

<sup>1</sup>Социологический анализ опыта использования современных технологий электронной демократии (порталы публичных обращений/петиций и открытого голосования). Итоговый комплексный аналитический отчет. ЦИРКОН, 2014. С. 103.

они стали более доступными для понимания их содержания, главным образом, людьми преклонного возраста; 6) выдвигать законодательные инициативы, направленные на совершенствование регулирования текущего функционирования порталов «электронной демократии» и налаживание взаимодействия между гражданами и адресатами обращений (петиций, инициатив и т.д.) с помощью «электронных площадок».

Таким образом, можно сказать о том, что участники опроса воспринимают электронную демократию положительно, но и упоминают барьеры и препятствия, которые еще необходимо преодолеть<sup>1</sup>.

**Таким образом,** подводя общий итог второму параграфу, можно сделать вывод о том, что в целом жители страны относятся к электронной коммуникации с властями положительно. С развитием информационных технологий получила развитие электронная демократия, которая обеспечила возможность гражданам страны выражать свое мнение, писать обращения к власти. Наиболее активным населением в рамках электронной демократии является население в возрасте от 25 до 45 лет, обладающие высшим образованием и грамотностью в области информационных технологий. В целом можно сказать, что электронная демократия – это система, которая требует совершенствования, в рамках которого будут преодолены барьеры и препятствия.

### **1.3. Анализ статистических показателей практики электронной коммуникации «власти-общественность»**

Каждое государство в мире обладает исключительно уникальными условиями для перспективного и результативного развития как информационного общества, так и электронного правительства. Для многих исследователей, которые анализируют и изучают уровень развития информационного общества, актуально использование соответствующей

---

<sup>1</sup>Социологический анализ опыта использования современных технологий электронной демократии (порталы публичных обращений/петиций и открытого голосования). Итоговый комплексный аналитический отчет. ЦИРКОН, 2014. С. 103.

аналитической отчетности и методологии, разработанной ООН. В 2018 году был опубликован очередной рейтинг электронного правительства ООН под названием «UN E-Government Survey 2018»<sup>1</sup>.

Индекс развития электронного правительства (The UN Global E-Government Development Index) Организации Объединённых Наций (ООН) – это комплексный показатель, который оценивает готовность и возможности национальных государственных структур в использовании информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) для предоставления гражданам государственных услуг. Он выпускается раз в два года.

Данный индекс базируется на трех основных характеристиках: степень охвата и качество интернет-услуг в той или иной стране, уровень развития ИКТ-инфраструктуры и потенциал человеческого капитала<sup>2</sup>.

Россия проявила в нем положительную динамику, заняв 32 место из 193 стран мира. Индекс развития электронного правительства был оценен как «очень высокий». Ранее в 2016 году Россия занимала 35 место, а Индекс развития электронного правительства оценивался как «высокий».

Россия поднялась с 34-го на 23-е место в группе стран с наиболее высоким уровнем вовлеченности граждан (E-Participation, электронное участие). Здесь государства-участники ранжируются по уровню участия граждан в управлении и принятии государственных решений с использованием ИКТ.

Реализация в России внутригосударственной информационной сети также сталкивается с еще одной проблемой: население в России социально-пассивное. А. О. Афанасьева приводит в пример рейтинг

---

<sup>1</sup>UN E-Government Survey 2018. URL: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018\\_FINAL%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf) (дата обращения: 04.02.2019).

<sup>2</sup>Индекс развития электронного правительства. URL: <https://gtmarket.ru/ratings/e-government-survey/info> (дата обращения: 04.02.2019).

благотворительности, в котором страна на 2018 год занимает 110 место из 153<sup>1</sup>.

По мнению С. А. Овчинникова, сторонники электронной коммуникации уверены, что она призвана повысить интерес граждан к политической деятельности. Приводится в пример опрос должностных лиц из 114 стран Европы, проведенный Институтом электронного правительства, где на вопрос «Считаете ли Вы, что информационные технологии могут повысить демократию?» положительных ответов было 74,2%, а отрицательных 15%<sup>2</sup>.

Кроме того, Россия укрепила позиции в рейтинге телекоммуникационной инфраструктуры, набрав в 2018 году 0,6219 балла против 0,6091 двумя годами ранее.

В этом исследовании впервые начали оценивать уровень развития электронного правительства в городах. Всего было изучено 40 городов, а первое место среди них заняла Москва, опередив Кейптаун и Таллин, которые стали вторым и третьим соответственно.

Интересной является статистика, характеризующая рейтинг глав регионов России. Первое место занял глава Москвы – С.С. Собянин, на втором месте – А. В. Моор (Тюменская область), на третьем – А. Г. Дёмин (Тульская область), на четвертом – Р. Н. Минниханов (Республика Татарстан), на пятом – В. А. Васильев (Республика Дагестан)<sup>3</sup>.

По данным на июнь 2017 года, в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) зарегистрировались 50 млн. граждан России. Регистрация в данной системе дает возможность получать государственные услуги в электронном виде. С начала 2017 года количество пользователей

---

<sup>1</sup>Рейтинг благотворительности. 2018. URL: [https://www.cafonline.org/docs/default-source/about-us-publications/caf\\_worldgivingindex2015\\_report.pdf?sfvrsn=2](https://www.cafonline.org/docs/default-source/about-us-publications/caf_worldgivingindex2015_report.pdf?sfvrsn=2) (дата обращения: 19.11.2018).

<sup>2</sup>Овчинников С. А. Электронная демократия и угрозы нарушения конфиденциальности // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. 2013. № 4 (48). С. 124.

<sup>3</sup>Рейтинг глав регионов России. URL: <http://russia-rating.ru/info/14758.html> (дата обращения: 04.02.2019).

Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) выросло на 10 млн человек.

В среднем в 2017 году на ЕПГУ ежемесячно регистрируется более 1,5 млн новых пользователей. По итогам 2016 года общее число пользователей ЕПГУ достигло 40 млн человек. В 2015 году в ЕСИА было зарегистрировано 22,5 млн человек, в 2014 году – 13 млн, в 2013 году – 6,9 млн человек.

В настоящий момент на ЕПГУ доступно более 350 федеральных государственных услуг в электронном виде. Самые популярные услуги – проверка судебной и налоговой задолженностей, а также штрафов Государственной инспекции безопасности дорожного движения (ГИБДД), заказ выписки с индивидуального лицевого счета в Пенсионном Фонде РФ, регистрация автотранспортных средств, получение водительских удостоверений, оформление загранпаспорта и выдача справок о наличии или отсутствии судимости. При заказе госуслуг на ЕПГУ и оплате госпошлины действует понижающий коэффициент 0,7. Кроме того, оплата налогов через ЕПГУ гарантирует закрытие начислений в кратчайшие сроки<sup>1</sup>.

Интересной и показательной является статистика обращений в Белгородской области. В 2015 году в Белгородскую областную Думу поступило 437 обращений граждан, трудовых коллективов предприятий, общественных объединений. Это на 79% больше, чем в 2014 году. Из них 102 обращения поступило по почте, 61 – доставлено гражданами лично, 43 – поступили на личном приеме председателя областной Думы, 231 обращение поступило через интернет-приёмную на сайте областной Думы. Из данной статистики видно, что большая часть обращений поступила посредством интернет-приемной.

---

<sup>1</sup>Единый портал государственных услуг. URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/37067/> (дата обращения: 04.02.2019).



В сентябре-декабре 2015 года депутатами областной Думы были проведены приёмы граждан в муниципальных образованиях области, в ходе которых поступило 929 обращений.

Наибольшее количество обращений в Белгородскую областную Думу поступило от жителей г. Белгорода (40,5% обращений), г. Старого Оскола (9,2%), Белгородского района (7,6%), Прохоровского района (5%), Ракитянского района (5%), Ивнянского района (4,5%). 10,8% обращений граждан поступили из других субъектов РФ.

Среди авторов писем 24,9% составляют представители наиболее социально незащищенных слоев населения – инвалиды, пенсионеры, ветераны войн, матери-одиночки.

За обзорный период наибольшее количество поступивших письменных обращений составляли коммунально-бытовые вопросы – 16,2%, вопросы строительства объектов инфраструктуры – 10,3%, просьбы о выделении денежных средств – 8,0%.

Все обращения граждан в областную Думу были рассмотрены председателем Белгородской областной Думы. На 224 обращения (51,3% от общего количества) были направлены ответы непосредственно областной Думой. 81 обращение (18,5%) для разрешения поставленных в них вопросов направлены по компетенции в органы исполнительной власти и государственные учреждения Белгородской области, 124 (28,4%) – в органы местного самоуправления в Белгородской области и муниципальные учреждения, 18 (4,1%) – в федеральные органы власти. Часть обращений направлялась одновременно в несколько учреждений.

По результатам рассмотрения обращений были решены конкретные проблемы граждан по следующим вопросам:

- водоснабжения;
- благоустройства территорий;
- обустройства братских захоронений;
- ремонта дорожного покрытия;

- ремонта пешеходных дорожек;
- ремонта многоквартирных домов;
- обеспечения жизненно важными лекарственными препаратами и медицинским оборудованием;
- оказания финансовой помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;
- автобусных перевозок;
- подключения к сети «Интернет»;
- отлова бродячих животных;
- вывоза бытовых отходов<sup>1</sup>.

В течение 2017 года в ПФР в электронном виде поступило свыше 46,7 млн обращений за государственными услугами – свыше 70,3 % от общего числа запросов.

В 2017 году услуги в электронном виде получили 7,5 млн человек, что в 4,2 раза больше, чем в предыдущем году<sup>2</sup>.

**Таким образом,** можно сделать общий вывод по параграфу о том, что в настоящее время создание электронной коммуникации между обществом и властью осуществляется не только на уровне страны, но и на мировом уровне. Кроме того, следует отметить, что количество обращений, которые поступают посредством Интернета, увеличивается с каждым годом.

Следует отметить также, что и в отдельных субъектах РФ можно проследить тенденцию к участию в политической жизни посредством Интернета. Это видно из статистики по Белгородской области. Граждане, проживающие в данной области, направляют обращения по различным вопросам и проблемам.

**Итак,** подводя итоги данной главы, можно сделать следующие выводы.

---

<sup>1</sup>Об обращениях граждан в 2017 году. URL: <https://www.belduma.ru/analytics/citizens/detail.php?ID=28750> (дата обращения: 04.02.2019).

<sup>2</sup>Годовой отчет Пенсионного Фонда России за 2017 год. URL: [http://www.pfrf.ru/files/id/press\\_center/godovoi\\_otchet/annual\\_report\\_2017\\_1.pdf](http://www.pfrf.ru/files/id/press_center/godovoi_otchet/annual_report_2017_1.pdf) (дата обращения: 04.02.2019).

1. Электронные коммуникации в современном мире стремительно развиваются. В настоящее время гораздо легче осуществлять взаимодействие между политикой и обществом. Электронные коммуникации призваны сделать политику и обратную связь между властью и общественностью более открытой и прозрачной, помочь решить ряд трудностей и проблем, с которыми сталкивается общественность.

2. Интернет – глобальное пространство, на котором существует множество различных видов политической коммуникации. Однако, существует ряд барьеров, которые препятствуют развитию электронных коммуникаций между властями и общественностью, такие как низкий уровень активности его граждан, слабая осведомленность населения об электронных коммуникациях с властями, низкий уровень интернет-грамотности у старшего поколения и т.д.

3. Большинство жителей страны относятся к электронным коммуникациям с властями положительно. С развитием информационных технологий получила развитие электронная демократия, которая обеспечила возможность гражданам страны выражать свое мнение, писать обращения к власти. Наиболее активным населением в рамках электронной демократии является население в возрасте от 25 до 45 лет, обладающие высшим образованием и грамотностью в области информационных технологий. В целом можно сказать, что электронная демократия – это система, которая требует совершенствования, в рамках которого будут преодолены барьеры и препятствия.

4. Россия проявляет положительную динамику, как в развитии электронных коммуникаций, так и в росте вовлеченности граждан в управление и принятие государственных решений. Также граждане активно регистрируются в Единой системе идентификации и аутентификации, с каждым годом всё больше пользуются Единым порталом государственных и муниципальных услуг.

## **ГЛАВА II. ПРОГРАММНО-ИНСТРУМЕНТАЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС ИССЛЕДОВАНИЯ «ПРАКТИКИ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММУНИКАЦИИ «ВЛАСТЬ-ОБЩЕСТВЕННОСТЬ» В РЕГИОНАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ»**

### **2.1. Методологические основы исследования «Практики электронной коммуникации «власть-общественность» в Белгородской области»**

**Описание проблемной ситуации.** В современном мире любая информация распространяется с невероятной скоростью. Во многом это связано с всеобщей глобализацией интернет-пространства и повсеместной компьютеризацией. Поэтому сегодня умение работать с информацией, ее источниками и каналами связи является одним из показателей эффективности деятельности любых общественных институтов. Причем, это относится не только к частным организациям, но и к политической сфере и, в частности, к государственным структурам. Для последних особенно важной является возможность быстро доносить актуальную информацию до потребителей, т.е. населения конкретного территориального образования. Ведь, как известно, одним из принципов государственной и муниципальной службы является принцип открытости и гласности<sup>1</sup>.

Поэтому в деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также в практике деятельности отдельных чиновников и депутатов все большее развитие получает использование современных электронных коммуникаций и интернета, которые значительно облегчают и ускоряют связь этих органов с электоратом, а также позволяют им выглядеть более современными в глазах общественности. При этом формирование рынка инновационных технологий является важнейшим направлением деятельности всех экономических подразделений Правительства Российской Федерации.

---

<sup>1</sup>Чернышев А. И. Необходимость применения современных электронных коммуникаций органами государственной власти в России // Социодинамика. 2014. № 8. С.134. URL: [http://e-notabene.ru/pr/article\\_13134.html](http://e-notabene.ru/pr/article_13134.html) (дата обращения: 04.02.2019).

Современные сетевые технологии сделали информационную коммуникацию между властью и обществом возможной в масштабах реального времени, и в какой-то степени создали предпосылки для реализации прямой демократии.

Развитие информации и информационно-коммуникативных технологий (ИКТ) оказало серьезное влияние на структуры и процессы государственного управления. Если вначале это влияние выразилось в повышении эффективности сбора, обработки и использования информации в процессе принятия решений, то в дальнейшем начали происходить заметные трансформации в институтах и методах организации всей системы государственного управления. Это привело к тому, что к началу XXI в. инициатива по созданию электронного правительства становится глобальной и охватывает практически все страны с развитыми демократиями. Теоретические аспекты электронного правительства развиваются вместе с практикой его внедрения и с учетом национальных, глобальных и культурных особенностей.

Электронное правительство в его идеальном значении подразумевает не только новую управленческую цель, но и новый способ решения социально-политических задач, посредством активных взаимодействий субъектов политики. В основе общей концепции электронного правительства положены три руководящих принципа:

1. Ориентация ресурсов и услуг на рядовых граждан, а не на чиновников;
2. Высокая отдача проектов по результатам использования;
3. Рыночная система внедрения технологий и инвестирования проектов.

**Проблема социологического исследования** заключается в противоречии между важностью использования электронных коммуникаций в региональном управлении и недоверием граждан к электронным ресурсам.

**Объектом социологического исследования** выступает население Белгородской области.

**Предметом социологического исследования** является включенность населения в практики электронной коммуникации «власти-общественность» в региональном управлении.

**Цель социологического исследования** – дать социологическую характеристику включённости населения Белгородской области в практики электронной коммуникации «власть-общественность» в региональном управлении.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи:**

- 1) Выявить теоретическое обоснование сущности исследования практик электронных коммуникаций «власть-общественность».
- 2) Разработать программно-инструментальный комплекс исследования практик электронных коммуникаций «власть-общественность» в Белгородской области.
- 3) Обосновать рекомендации для развития практик электронных коммуникаций «власть-общественность».

### **Теоретическая интерпретация основных понятий.**

**Электронная коммуникация** – это очередной этап развития социальных коммуникаций, когда информация, возникающая в устной (физиологической) и письменной (виртуальной) формах переводится в электронную. Данный вид коммуникации находится в состоянии развития, он является авангардным и перспективным, и вместе с тем уже имеет свою историю<sup>1</sup>.

**Электронная демократия («э-демократия», «виртуальная демократия»)** – форма демократии, характеризующаяся использованием информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) как основного средства для коллективных мыслительных (краудсорсинг) и административных процессов (информирования, принятия совместных

---

<sup>1</sup>Саратовский государственный университет. URL: <https://sgu.ru/node/123390> (дата обращения: 10.02.2019)

решений – электронное голосование, контролирование исполнения решений и т. д.) на всех уровнях – начиная с уровня местного самоуправления и заканчивая международным. Это существующая в виртуальной среде площадка для выражения общественного мнения, с которым считаются государственные лидеры всех уровней власти; способ на основе все более широкого использования информационно-коммуникационных технологий трансформировать и укрепить гражданское общество, обеспечивающее общественный контроль над принимаемыми политическими решениями<sup>1</sup>.

**Информационная технология** – это процессы, использующие совокупность средств и методов сбора, обработки и передачи данных (первичной информации) для получения информации нового качества о состоянии объекта, процесса или явления (информационного продукта). Информационная технология является процессом, состоящим из четко регламентированных правил выполнения операций, действий, этапов разной степени сложности над данными, хранящимися в компьютерах<sup>2</sup>.

**Электронное участие** – как правило, подразумевает использование ИКТ с целью привлечения различных групп граждан в публичную политику и развития новых эффективных форм взаимодействия с органами власти (расширение существующего канала взаимодействия, улучшение имиджа, «спускание пара», реальная помощь по каким-либо вопросам). Электронное участие подразумевает двусторонний обмен информацией между гражданами (бизнес-сообщество, экспертное сообщество, гражданское общество в целом) и представителями государственной власти всех уровней компетенции<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup>Мартакова К. А., Михайлюк Ю. С., Чаушьян Н. А. Электронная демократия. Перспективы развития // Современные наукоемкие технологии. 2013. № 10-2. С. 196-196.

<sup>2</sup>Северный федеральный университет имени М. В. Ломоносова. URL: <https://narfu.ru/> (дата обращения: 10.02.2019).

<sup>3</sup>Леонова М.В. Оценка и пути развития электронного участия в Российской Федерации // Южно-российский журнал социальных наук. 2010. №4. С. 58.

**Барьеры электронной коммуникации** – препятствия, возникающие на пути продвижения информации от коммуниканта (источника информации) к реципиенту (получателю информации).

**Гипотезы социологического исследования:**

1. Большинство населения Белгородской области осведомлено о существовании электронных коммуникаций «власти-общественность», но только меньшая часть пользуется их возможностями.
2. Электронные коммуникации с властями используются населением главным образом для решения частных утилитарных вопросов, посредством информационных технологий («электронное государство») и слабо используются для решения общественно значимых вопросов («электронная демократия»); граждане не связывают электронные коммуникации с решением основных проблем современных отношений между государством и обществом.
3. Основными барьерами для активного электронного участия общественности в коммуникации с властями являются: неосведомленность, техническая недоступность, некомпетентность, недоверие, отсутствие активности и инициативы у граждан.

Таблица 1

Операциональная интерпретация основных понятий

Качественный показатель	Понятие-индикатор	Вопрос-индикатор
Осведомленность	– Понятие «электронная коммуникация» – Сайты, через которые осуществляется электронная коммуникация	Вопрос № 1, Вопрос № 2, Вопрос № 3, Вопрос № 6, Вопрос № 11.
Отношение	– Распространение электронных коммуникаций	Вопрос № 12.
Включенность	– Электронные ресурсы – Условия обращения – Портал «Госуслуги»	Вопрос № 4, Вопрос № 7, Вопрос № 8, Вопрос № 10, Вопрос № 15.
Перспективы	– Электронная демократия	Вопрос № 13, Вопрос № 17.



Продолжение табл. 1

Качественный показатель	Понятие-индикатор	Вопрос-индикатор
	— Предложения по повышению доверия	Вопрос № 16, Вопрос № 18.
Барьеры коммуникации	— Технические — Психологические — Социальные	Вопрос № 14.
Социально-демографический блок	— Пол — Возраст — Сфера деятельности — Уровень образования — Место жительства	Вопрос № 19. Вопрос № 20. Вопрос № 21. Вопрос № 22. Вопрос № 23.

## 2.2. Методические основы исследования «Практики электронной коммуникации «власть-общественность» в региональном управлении»

**Определение выборочной совокупности исследования.** При проведении массового опроса в нашем исследовании применялась гнездовая и квотная выборка.

На первом этапе проведен отбор гнезд в соответствии с требованиями минимальных различий между ними и максимальной неоднородности составляющих их единиц. В качестве гнезд выбраны следующие города Белгородской области: Белгород, Старый Оскол, Губкин, Шебекино, Алексеевка, Валуйки, Строитель, Новый Оскол, а также жители сельского населения Белгородской области.

В рамках самих гнезд отбор респондентов осуществлялся по методу двухступенчатой квотной выборки, репрезентативной по отношению к социально-демографической структуре населения.

Квотными признаками выступают пол и возраст.

Генеральная совокупность составляет 1364153 человека (население указанных городов и поселков Белгородской области). Объем выборочной совокупности составляет 600 человек. Данные представлены в таблице 2. На первом этапе необходимо рассчитать количество респондентов в каждом городе, которое необходимо опросить.

Например, мы знаем, что в Белгороде проживает 392058 человек<sup>1</sup>.

Рассчитаем долю, которую составляют жители Белгорода среди всех городов Белгородской области.

$$392058 \times 100\% \div 1364153 = 28,7\%.$$

Далее формируем выборочную совокупность: переносим в пятый столбец данные, рассчитываем количество жителей г. Белгорода, которых необходимо опросить в ходе исследования. Таким образом, получены следующие результаты:  $600 \times 28,7\% \div 100\% = 172$  человек. Полученные данные занесем в таблицу 2. Аналогичным способом рассчитаем необходимое количество населения для других городов.

Таблица 2

Описание генеральной и выборочной совокупности

	Генеральная совокупность		Выборочная совокупность	
	Человек	%	Человек	%
Белгород	392058	28,7	172	28,7
Старый Оскол	224153	16,4	98	16,4
Губкин	86780	6,4	38	6,4
Алексеевка	38329	2,8	17	2,8
Шебекино	41934	3,1	19	3,1
Валуйки	34118	2,5	15	2,5
Строитель	24392	1,8	11	1,8
Новый Оскол	18763	1,4	9	1,4
Села, поселки и пгт Белгородской области	503626	36,9	221	36,9
Итого	1364153	100	600	100

Далее рассчитаем таким же образом количество населения по квотному признаку – пол. Данные представлены в таблице 3.

Таблица 3

Описание выборочной совокупности по полу

	Генеральная совокупность				Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
Белгород	180739	46,1	211319	53,9	79	46,1	93	53,9
Старый Оскол	103335	46,1	120818	53,9	45	46,1	53	53,9
Губкин	40006	46,1	46774	53,9	18	46,1	20	53,9

<sup>1</sup>Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Белгородской области. URL: [http://belg.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_ts/belg/ru/statistics/population/](http://belg.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/belg/ru/statistics/population/) (дата обращения: 28.01.2019).

Продолжение табл. 3

	Генеральная совокупность				Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
Алексеевка	17670	46,1	20659	53,9	8	46,1	9	53,9
Шебекино	19332	46,1	22602	53,9	9	46,1	10	53,9
Валуйки	15728	46,1	18390	53,9	7	46,1	8	53,9
Строитель	11245	46,1	13147	53,9	5	46,1	6	53,9
Новый Оскол	8650	46,1	10113	53,9	4	46,1	5	53,9
Села, поселки и пгт Белгородской области	232172	46,1	271454	53,9	102	46,1	119	53,9

Теперь рассчитаем тем же способом количество респондентов по квотному признаку – возраст. Данные представлены в приложении 1.

Теперь рассмотрим такой метод проведения исследования, как фокус-группа. Было проведено 2 фокус-группы.

Участники фокус-групп были выбраны в соответствии со следующими условиями:

1. Участники принадлежали к одному социальному слою и чувствовали себя комфортно в беседе друг с другом.
2. Так как проводились смешанные фокус-группы (присутствовали и мужчины, и женщины), то соблюдалась однородность группы по возрасту и образованию.
3. Фокус-группы состояли из 10 человек.
4. Участники фокус-групп не были ранее знакомы с процедурой проведения данного метода, не были знакомы между собой и с модератором, не являлись профессионалами в вопросах, касающихся электронных коммуникаций.

Для участия в экспертном интервью были выбраны 3 человека: экспертов в области электронной коммуникации, представители органов местного самоуправления.

### **Обоснование методов сбора эмпирических данных.**

Методы сбора информации.

1. Массовый опрос населения – метод социологического исследования, заключающийся в сборе и получении первичных эмпирических сведений об определённых мнениях, знаниях и социальных фактах, составляющих предмет исследования, путём устного или письменного взаимодействия исследователя (интервьюера) и заданной совокупности опрашиваемых (интервьюируемые, респонденты). При проведении исследования применяется раздаточный материал в виде анкет.

2. Экспертное интервью – это неструктурированное, прямое и личное интервью, которое в общем виде представляет собой неформальную, свободную по форме беседу. В ходе этой беседы интервьюер выясняет мнения, убеждения, осведомленность эксперта (респондента) по той или иной проблеме. В исследовании экспертное интервью проходило в виде свободной личной беседы. Респондент вправе самостоятельно выбирать последовательность вопросов и глубину ответов на них. Беседа фиксировалась с помощью звукозаписывающего устройства (диктофона).

3. Метод фокус-группы (или, как его еще называют, фокусированное интервью) представляет собой по сути дела групповую дискуссию, в ходе которой выясняется отношение участников к тому или иному виду деятельности или продукту этой деятельности. Фокус-группа является качественным, т.е. достаточно гибким методом сбора социологической информации, позволяет прийти к достоверным выводам и не требует серьезных временных затрат в применении. Метод фокус-группы может применяться как самостоятельно, так и в сочетании с другими методами.

### **Методы обработки информации.**

1. Подготовка данных для обработки:

1.1. Выявление и отбор бракованных анкет;

1.2. Создание макета для ввода данных в программе SPSS Statistics;

1.3. Кодирование данных для машинной обработки;

1.4. Подготовка к расшифровке информации, полученной в ходе экспертного интервью, фокус-групп.

2. Обработка данных:

2.1. Ввод данных в компьютер посредством программы SPSS Statistics;

2.2. Перенос информации, полученной в ходе экспертного интервью, с аудионосителя в электронный вид;

2.3. Создание таблиц и графиков для последующего анализа данных.

3. Анализ данных:

3.1. Описание полученных данных;

3.2. Интерпретация результатов;

3.3. Разработка рекомендаций.

Таблица 4

Организационный план исследования

№	Наименование Мероприятия	Сроки исполнения	Примечание
1.	Разработка программы исследования	до 05.01.2019	
2.	Разработка инструментария	06.01.19-05.02.19	Анкета для массового опроса, гайды для проведения фокус-группы и экспертного интервью
3.	Пилотаж и коррективировка инструментария	06.02.18-10.02.19	Пилотаж предполагается среди 30 респондентов, отличающихся друг от друга по социально-демографическим признакам
4.	Поиск участников для фокус-группы	11.02.19-20.02.19	
5.	Проведение фокус-групп	20.02.19; 25.02.19	
6.	Поиск участников для экспертного интервью	11.02.19-15.02.19	
7.	Проведение экспертного интервью	20.02.19-28.02.19	
8.	Проведение опроса населения методом анкетирования	01.03.19-25.03.19	
9.	Ввод данных в компьютер	26.03.19-02.04.19	
10.	Обработка данных	03.04.19-10.04.19	С помощью программы SPSS Statistics
11.	Подготовка аналитического отчета по итогам исследования с выводами	10.04.19-30.04.19	

### 2.3. Апробация инструментария и менеджмент исследования

**Апробация инструментария.** Перед проведением массового опроса населения было проведено пилотажное исследование для усовершенствования инструментария. В пилотажном исследовании приняли участие 27 человек, различающихся по таким социально-демографическим характеристикам, как пол, возраст и семейное положение. Группа респондентов была приглашена в отдельную аудиторию, где предварительно на столах были разложены анкеты. Респонденты были осведомлены о ситуации пилотажа, ознакомились с целями и задачами проведения пилотажного исследования, получили подробную инструкцию по технике заполнения анкеты. После того, как участники пилотажного исследования ответили на вопросы анкеты, респондентам было предложено высказать замечания по содержанию и формулировке вопросов, уточнить неясности по оформлению вопросов, детализировать те вопросы, которые вызвали наибольшее затруднение при ответе. Время заполнения анкет составило 20 минут; обсуждение составило около 30 минут.

Таким образом, были выявлены следующие неточности, погрешности в содержании и оформлении анкеты, хронометража опроса.

1. Практически во всех вопросах была добавлена возможность респондентам написать свой вариант ответа.
2. Также в нескольких вопросах был добавлен вариант «затрудняюсь ответить».
3. В вопросе, «Скажите, имеете ли Вы опыт участия в различных общественных действиях по решению проблем города, района, предприятия?» были расширены варианты ответов.
4. В вопросе №5, №10, №14 и №15 была добавлена возможность указать несколько вариантов ответов.
5. В вопросе о сфере деятельности были добавлены варианты «сфера услуг» и «торговля».

Все неточности и неопределенности по форме и содержанию анкеты, выявленные в процессе апробации инструментария, были устранены.

**Менеджмент исследования.** Перед началом социологического исследования необходимо обеспечение организационных условий, позволяющих в оптимальные сроки и с рациональными затратами провести результативное социологическое исследование.

**Затраты времени.** Затраты времени на опрос одного человека – приблизительно 23 минуты (1 минута на один вопрос), что было зафиксировано в ходе пилотажного исследования.

Учитывая занятость населения (плюс возможные отказы) увеличиваем время еще в 1,2 раза:  $17 \times 1,2 = 27,6$  минут. Таким образом, ориентировочно 27 минут понадобится на опрос одного человека.

Количество респондентов – 600 человек.

Всего затраты времени на массовый опрос составляют:  $600 \times 0,45 \text{ ч.} = 270$  часов, что приблизительно равно 34 восьмичасовым рабочим дням или 67 четырехчасовым неполным рабочим дням. Анкета состоит из 4 страниц. Стоимость распечатки страницы = 2 руб. Затраты на 1 анкету составили:  $4 \times 2 = 8$  рублей.  $600 \times 8 = 4800$  рублей – расходы на распечатку анкет.

Предполагается провести две фокус-группы и три экспертных интервью ориентировочно по 50 минут.

Для проведения фокус-групп был составлен гайд, состоящий из одной страницы. Затраты составили:  $1 \times 2 = 2$  рубля.

Аналогичные затраты потребовались и для проведения экспертного интервью (гайд из одной страницы; затраты составили 2 рубля).

**Риски исследования.** В ходе любого социологического исследования необходимо предусмотреть возможные риски. Риски, методы их предотвращения и действия, в случае наступления описаны в таблице 5.

Таблица 5

Риски исследования		
Риски	Методы предотвращения	Действия, в случае наступления
Неконтролируемые или природные риски (связанные с погодными условиями)	Не зависят от деятельности человека	Перенести работу на другой день
Технические проблемы с диктофоном, компьютерными программами (неполадки с техникой, интернетом; потеря информации)	Проверка на исправность техники до начала работы, создание резервной копии	Воспользоваться резервной копией
Ресурсные риски (опрошены респонденты, которые не отвечают критериям выборки)	Контроль над соблюдением квот	Ремонт выборки
Срыв запланированных сроков	Грамотное планирование и контроль запланированных действий	Смещение сроков



### **ГЛАВА III. АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ «ПРАКТИКИ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММУНИКАЦИИ «ВЛАСТЬ-ОБЩЕСТВЕННОСТЬ» В РЕГИОНАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ»**

#### **3.1. Анализ линейного распределения по результатам исследования «Практики электронной коммуникации «власть-общественность» в региональном управлении»**

Рассмотрим результаты, полученные в ходе проведения экспертного интервью.

Экспертное интервью по теме электронных коммуникаций «власти-общественность» проводилось с несколькими экспертами из сферы электронных коммуникаций – с руководителями информационных систем «Активный горожанин» и «Народная экспертиза», а также с главным специалистом многофункционального центра г. Белгорода. Интервью проводилось с 20 февраля по 28 февраля 2019 года по заранее разработанному сценарию (бланк гайда представлен в Приложении 2). В среднем длительность каждого интервью составила 40 минут.

Интервью было начато с вопроса о том, как эксперты относятся к массовому распространению электронных коммуникаций в стране. Все эксперты единогласны в том, что относятся к распространению электронных коммуникаций положительно. Они видят в этом, в основном, только новые возможности. Например, руководитель информационной системы «Народная экспертиза» отмечает, что *«электронные коммуникации – это очень удобный инструмент для того, чтобы обратить внимание власти на какие-либо проблемы»*. Что касается новых проблем, возникающих в процессе развития и распространения электронных коммуникаций, то здесь эксперты не видят особых проблем, которые могли бы отрицательно влиять на обмен информацией и на взаимодействие граждан.

*«Я считаю, что это создает как новые возможности, так и новые проблемы, как и любой способ коммуникации. То есть раньше люди обменивались информацией с помощью голубиной почты или там письмами*

*обменивались, в эпистолярном таком стиле. Это тоже несло и свои удобства и свои какие-то новые возможности, переход от голубиной почты к письменным, скажем так, сообщениям. Это как расширяло возможности, так и добавляло какие-то, может быть, неприятности, какие-то сложности. Точно также, может быть, радио-, телефонная связь, телеграфная связь, точно также какие-то неудобства несёт и также более комфортна. Я сейчас не вижу никаких особых рисков, каких-то неприятностей, тех, которых не было, допустим, раньше» (цитата из интервью с руководителем информационной системы «Активный горожанин»).*

Эксперты сошлись во мнении, что развитие электронного правительства и электронной демократии в нашей стране, безусловно, необходимо, что с каждым годом всё заметнее, что электронное правительство развивается, растёт и совершенствуется.

*«У нас сейчас даже на федеральном уровне принято очень много программ по развитию электронного пространства. В частности, можете посмотреть – концепция умный город. Она будет реализована на данный момент в этом году в пилотных регионах, возможно, даже наша область туда войдет» (цитата из интервью с руководителем информационной системы «Народная экспертиза»)*

Эксперты отмечают, что электронными коммуникациями пользуются, в основном, люди среднего возраста.

*«Понимают ли люди, что входит в понятие «электронные коммуникации»? Не совсем. Кто-то понимает, кто-то нет. Особенно, если пожилые люди, в возрасте, для них компьютер – темный лес. Они привыкли, что все по живой очереди, им так проще. Кстати, по сравнению с прошлыми годами ситуация улучшилась, нагрузка с такими обращениями падает. Раньше даже не знали, что такое существует, а сейчас каждый 4-5 человек знает, что можно сэкономить себе время с помощью сайта Госуслуги. ... Люди пенсионного возраста редко понимают, как все это*

*работает. Сейчас всех подключают к Госуслугам, но у некоторых пожилых людей даже детей нет, чтобы им объяснили. Даже молодежь... Им просто лень читать»* (цитата из интервью с главным специалистом МФЦ г. Белгорода).

*«Мы проводили анализ посредством Яндекс.Метрики. Мы проводили в прошлом году кампании по привлечению молодежи среди старших школьников, студентов. Больше даже, наверное, все-таки люди среднего возраста порталами пользуются. Мы бы даже хотели, чтобы больше молодежь привлекалась к этому»* (цитата из интервью с руководителем информационной системы «Народная экспертиза»).

Специалисты помогли выявить несколько барьеров развития и распространения электронных коммуникаций. Это недоработанная техническая база, отсутствие проведения масштабных кампаний, отсутствие информирования граждан о плюсах, пользе, удобстве ресурсов для коммуникации с властью. Также одним из мнений было то, что сейчас, в 2019 году, нет «тормоза» развития электронных коммуникаций в России.

*«Мне кажется, что тормоз основной везде, всегда, это, конечно, вопросы финансирования. Я думаю так, потому что... А вообще, я не знаю, есть ли он, этот тормоз, существует ли он, потому что на сегодняшний день Минстрой России, как раз продвигают в этом году проект именно по построению умных городов и приложение «Активный горожанин». Это та самая демократия, о которой мы с вами говорили. То есть я не могу сказать, что у нас в стране что-то тормозит, у меня не складывается такое впечатление. Как мне кажется, наоборот, мы развиваемся. Может быть, по сравнению с какими-то другими странами или городами европейскими, может быть, они просто раньше начали, а мы в России чуть позже»* (цитата из интервью с руководителем информационной системы «Активный горожанин»).

Эксперты отмечают, что доверие между властью и общественностью, прежде всего, зависит от интенсивности общения. Чем больше

коммуницируют граждане и представители властных структур, насколько открытым является общение, тем процесс более успешен.

*«Я считаю, что только открытость, только открытое общение и коммуникации могут повысить доверие. Поэтому именно этим электронные площадки, электронное правительство, электронная демократия упрощают и делают возможным повышение этого доверия именно за счёт того, что проще общаться, направить запрос, получить ответ, обратиться с проблемой, получить разъяснения. Чем более открыты эти взаимосвязи между горожанами и органами власти, я считаю, тем больше растёт доверие. Почему именно вот сайтом «Активный горожанин» люди так много пользуются? Потому что мы стараемся, чтобы не отписки предоставлялись, а чтобы человек получал максимально исчерпывающую информацию. Конечно, бывают разные жалобы, разные люди, разные ответы, идеальных систем не бывает. Во всяком случае, я считаю, что это очень большой шаг к именно выстраиванию взаимного доверия» (цитата из интервью с руководителем информационной системы «Активный горожанин»).*

Для повышения доверия населения к власти все эксперты порекомендовали повышать качество выполненной работы органов власти.

*«Только качество работы. Поступило – выполнили. Здесь если человек, допустим, получил раз отписку, два отписку, три отписку – естественно, он отсюда уйдет. Здесь именно конечный результат важен. А если результат хороший, то, наверное, он встретит своего знакомого, и скажет «а что, напиши на ресурс, я вот написал, все работает замечательно». Естественно, мы в этом направлении тоже работаем, проводим анализы и качество рассматриваем. Бывает, конечно, что пишут отписки. От этого никуда не уйти. Но мы стараемся по максимуму это дело как-то минимизировать. Вот на сайте, мы по максимуму от всех органов власти требуем, чтобы размещали подтверждающие фотографии «было/стало» –*

вопрос доверия к этому ресурсу» (цитата из интервью с руководителем информационной системы «Народная экспертиза»).

Эксперты сошлись во мнении, что граждане могут доверять электронным ресурсам для коммуникации с властью, так как работа этих порталов осуществляется в связи с соответствующим распоряжением администрации города Белгорода, и порядок работы таких порталов строго обозначен, регламентирован.

*«Наша работа завязана с системой электронного документооборота. Это не просто человек написал на сайт, и его сообщение было опубликовано, но ещё и, соответственно, мы заводим задачу в системе электронного документооборота администрации города Белгорода, где уже с точки зрения исполнительской дисциплины и регламента работы, в соответствии с распоряжением обязаны в установленные сроки исполнители рассмотреть. Если нас не устраивает ответ, мы отправляем на доработку. Если там нужно подключить другого исполнителя или доподключить соисполнителя, конечно, мы это делаем. То есть это такой непростой внутренний процесс решения этой проблемы»* (цитата из интервью с руководителем информационной системы «Активный горожанин»).

Что касается сроков решения проблем, которые получены от граждан с помощью электронных коммуникаций, эксперты отмечают, что время исполнения также строго регламентировано. Если взять во внимание портал «Госуслуги», то у каждой услуги есть заранее известное гражданам время исполнения. А на порталах «Активный горожанин» и «Народная экспертиза» уполномоченные органы власти обязуются выполнять возникшие проблемы в срок от 7 до 30 дней.

*«Сроки у нас от 7 до 30 дней. То есть, если задача требует более длительного срока решения, например, отремонтировать дорогу, то такие задачи, которые более глобальные, тогда человеку даётся промежуточный ответ с предположительными сроками, когда эта проблема, с которой он*

*обратился, будет решена» (цитата из интервью с руководителем информационной системы «Активный горожанин»).*

Что касается необходимости в улучшении взаимодействия населения с властью посредством электронных коммуникаций, эксперты считают, что разработка и создание программ, проведение кампаний и распространение информации, поможет обратить внимание граждан на электронные коммуникации между властями и общественностью.

*«Необходимо больше рассказывать о преимуществах, рекламировать. Вот, что касается нас, мы всегда продвигаем Госуслуги, всегда рассказываем. Бывает, спрашивают, почему это лучше, что это дает? Многие просто даже не проинформированы. Некоторые знают, что есть Госуслуги, а что там можно делать – понятия не имеют. Это экономия денег и времени, очень ценные ресурсы» (цитата из интервью с главным специалистом МФЦ г. Белгорода).*

*«Я проводила неоднократно круглые столы, различные встречи и с молодыми людьми, и людьми среднего возраста и с пожилыми, в том числе. Где я людям пришедшим предлагала, с точки зрения потребителя, я, конечно, могу придумать, органы власти могут придумать какие-то ресурсы, но это же лучше, когда инициатива идет снизу, правильно? Ведь лучше, если вы подумаете и предложите какой-то такой функционал, который вам будет полезен, который будет вам интересен, который будет идти не сверху, не от моих умозрений каких-то, а именно то, что вам необходимо. Не буду скрывать, что очень часто люди, не последние люди, достаточно активные в социальных сетях, в общественной жизни, говорили: «Вот, что это такое! Мы ещё должны вам придумывать. Вы власть, мы вам налоги платим, а мы вам ещё и придумывать будем! Вы для чего там сидите?» Я считаю, что это, конечно же, исключительно инфантильный подход. Во-первых, он не способствует тому, чтобы выстроить это доверие, найти инструменты для эффективной работы электронной демократии, потому что все-таки это должен быть взаимный*

*процесс. Во-вторых, конечно, инициатива должна исходить снизу. Если органы власти готовы идти на какие-то вещи, делать, осуществлять, вы же хотя бы предложите, что вам нужно, что вам интересно» (цитата из интервью с руководителем информационной системы «Активный горожанин»).*

Также, по словам руководителя информационной системы «Народная экспертиза» для улучшения взаимодействия населения с властью через электронные коммуникации будет расширяться функционал портала «Народная экспертиза».

*«У нас сейчас несколько неудобен тот механизм, что любое сообщение уходит сначала в администрацию, администрация потом спускает ниже, допустим, что касается работы управляющей компании. Они сами обратились: «Ну, давайте нам напрямую, если это неубранная дорожка там, мусор возле урны, давайте сначала нам, а если мы не устранили это в течение 10 дней, тогда, пожалуйста, жалуйтесь на нас в администрацию управляющему органу». Вот, сейчас этот механизм мы вводим. Сейчас же мы будем сюда же вводить, чтобы люди могли получать на телефон уведомления. Допустим, если по этому дому планируются на завтра какие-то отключения электроснабжения или еще чего-то, чтобы управляющая компания этими push-уведомлениями могли сбрасывать людям, что у нас со столькох до столькох не будет электроснабжения» (цитата из интервью с руководителем информационной системы «Народная экспертиза»).*

В завершении интервью, мы попросили экспертов дать рекомендации жителям Белгородской области об использовании электронных коммуникаций для общения с властями.

*«Если хотите изменить что-то вы должны какие-то предложения делать. Если вы хотите, чтобы дороги нормальные были, во дворах были детские площадки, вы просто предложения делайте. Может, именно ваше предложение рассмотрят. Думают все «да-а, я сейчас предложу, а это даже не рассмотрят», а сайты-то все просматриваются, может*

*предложение какого-то человека рассмотрят, может, заинтересуются, внесут какие-то поправки, там, в законодательства, в сайт Госуслуги, в сайты типа «Активного горожанина» – всё совершенствовать будут. И кроме претензий и жалоб надо и предложения какие-то вносить, тогда и понимание будет между обществом и властями» (цитата из интервью с главным специалистом МФЦ г. Белгорода).*

*«Я могла бы предложить, с одной стороны, жителям быть более активными, быть может, даже, в каких-то случаях более ответственными, воспринимать окружающую себя среду как свою собственную, а не как чью-то, бережнее ко всему относиться. Активно участвовать, конечно, в жизни города, не только с точки зрения того, что присылают жалобы, а с точки зрения, допустим... У нас есть раздел с инициативами, раздел с предложениями, для того чтобы формулировать, предлагать интересные инициативы, которые были бы полезны и инициатору и его единомышленникам, какие-то интересные проекты совместные с органами власти, чтобы предлагали, чтобы не заикливаясь только на жалобах, чтобы участвовали в опросах и голосованиях, чтобы предлагали инициативы» (цитата из интервью с руководителем информационной системы «Активный горожанин»).*

*«Все подобные электронные ресурсы они направлены, прежде всего, на повышение активности гражданской, то есть не быть сторонними наблюдателями, не проходить, допустим, мимо. Больше участвовать в жизни своего дома, двора, города. Если идет человек, видит, что какая-то незаконная реклама, тротуар разбитый, обрати ты внимание власти на это, может быть, просто не хватает сотрудников, контролировать территорию. Если у тебя есть какая-то инициатива, ты считаешь, что хорошо было бы сделать что-то для города – пожалуйста, предложи для обсуждения людям, они все рассматриваются. Уже есть идеи в реализации. Это не кто-то писал, не мы, не власти, это писали люди, и даже городская администрация, да и района, эти идеи рассматривали, приглашали этих*



*авторов, многие из них приходят на эти заседания, даже благодарности пишут, что все хорошо, классно прошло. Прежде всего – развитие гражданской активности людей»* (цитата из интервью с руководителем информационной системы «Народная экспертиза»).

Анализ мнений экспертов, полученных в ходе интервью, позволяет заключить следующее.

– Барьерами развития и распространения электронных коммуникаций в России эксперты считают недоработанную техническую базу, отсутствие проведения масштабных кампаний, отсутствие информирования граждан о плюсах, пользе, удобстве ресурсов для коммуникации с властью;

– Граждане могут быть уверены, что заявленная ими проблема будет замечена уполномоченными органами власти, так как работа этих порталов осуществляется в связи с соответствующим распоряжением администрации города Белгорода, и порядок работы таких порталов строго обозначен, регламентирован;

– Доверие общественности можно повысить с помощью электронных коммуникаций с властью. Для этого власти необходимо контролировать качество выполнения проблем и вопросов, полученных с помощью информационных порталов;

– Эксперты отмечают, что доверие между властью и общественностью зависит также от интенсивности и открытости общения. Чем больше коммуницируют граждане и представители властных структур, насколько прозрачным и открытым является общение, тем процесс более успешен;

– Основными проблемами общества, в котором создается электронная коммуникация с властью, является отсутствие интереса, инициативы и активности у общественности, безразличие к окружающей среде.

Теперь перейдем к анализу результатов, полученных в ходе проведения фокус-групп.

Фокус-группы по теме «Практики электронной коммуникации «власти-общественность» были проведены с 20 февраля по 28 февраля 2019 года. Всего было проведено 2 групповых дискуссии. Длительность 1-ой дискуссии составила 55 минут, 2-ой – 62 минуты.

Групповые дискуссии проводились по заранее разработанному сценарию (гайду) (бланк гайда представлен в Приложении 3). Количество участников одной дискуссии составило 10 человек.

Участники фокус-групп не были ранее знакомы с процедурой проведения данного метода, не были знакомы между собой и с модератором, не являлись профессионалами в вопросах, касающихся электронных коммуникаций.

Так как проводились смешанные фокус-группы (присутствовали и мужчины, и женщины), то соблюдалась однородность группы по возрасту и образованию.

Дискуссии записывались на диктофон.

В ходе проведения фокус-групп участники активно были включены в беседу, высказывали свои точки зрения, соблюдали основные правила поведения.

Для того чтобы выяснить осведомлены ли участники о понятии «электронные коммуникации», были заданы вопросы: «Скажите, Вы ранее слышали об «электронных коммуникациях»? Как вы понимаете «электронные коммуникации»? Что входит в это понятие?»

Большинство участников фокус-группы ранее сталкивались с таким понятием или встречали где-то, но в единичных случаях и характеризовали термин как *«связь, посредством Интернета, социальных сетей, сайтов и мобильной телефонии»*.

Во время проведения фокус-группы мы выяснили, что 2 человека из присутствующих взаимодействовали через электронные коммуникации с

властью путём голосования за те или иные петиции на платформах для голосования. Участники несколько раз в год обращаются на сайт «Активный горожанин», чтобы сообщить администрации города о проблеме: *«Мне не сложно донести до администрации, что, например, в моём дворе нужно отремонтировать детскую площадку, это для моего же ребенка надо. Просто не всегда есть время из-за работы»* (реплика участника Д., дискуссия от 28 февраля).

Со стороны участников-студентов была замечена отстраненность. Они отметили, что даже если бы заметили некорректную работу управляющих компаний, то прошли бы мимо: некоторые из-за того, что не видят смысла, а остальные из-за отсутствия свободного времени.

*«У нас во дворе дерево вот-вот рухнет, и я, честно говоря, уверен, что найдется тот человек, который доложит об этом куда надо. У нас во дворе очень много бабулек, которые этим интересуются»* (реплика участника И., дискуссия от 28 февраля).

*«Да кому это нужно вообще? Кто-то из властей беспокоится о том, что автобус не по расписанию ходит или что у нас во дворе дороги нет? Я думаю, что это бесполезно, жаловаться»* (реплика участника А., дискуссия от 20 февраля).

Ещё 8 человек обсуждали со знакомыми возможность обращения к органу власти посредством электронных коммуникаций, но не пользовались данной возможностью.

Все участники фокус-группы знают о портале «Госуслуги», но пользуются сайтом изредка. Четыре человека оплачивают штрафы с помощью «Госуслуг»: *«Мне нравится, что там дают большую скидку 50%, если вовремя заплатить»* (реплика участника О., дискуссия от 20 февраля).

Самой популярной услугой среди участников фокус-группы оказалось оформление заграничного паспорта – воспользовались услугой 6 человек. Несколько человек не пользуются порталом только потому, что возникли трудности при регистрации на сайте.

*«Сайт показывал ошибку, мол, я уже зарегистрирован, может я и регистрировался, но данные для входа уже не помню, а чтобы восстановить – это надо идти в «Одно окно». Не так уж мне и нужно было»* (реплика участника К., дискуссия от 28 февраля).

*«Да, чтобы доказать, что ты – это ты, нужно сходить в Центр обслуживания. Я, в принципе, понимаю, что это для моей же безопасности, чтобы никто за меня не зарегистрировался, но оно того не стоит, мне кажется. Не хочется время на это тратить»* (реплика участника А., дискуссия от 28 февраля).

Сервис «Госуслуги» участники фокус-группы считают удобным, в основном потому, что некоторые услуги стоят дешевле, чем при обращении в Центры консультирования, но отмечают, что при использовании портала возникали технические неполадки и услугой нельзя было воспользоваться.

Чтобы выяснить, знакомы ли участникам фокус-группы порталы или сайты для коммуникации с властью кроме «Госуслуг», был задан вопрос: «Какие еще сервисы электронных коммуникаций между гражданами и властными структурами Вы знаете?». Респонденты назвали два портала для обращения к управляющим органам: Белгородские сайты «Народная экспертиза» и «Активный горожанин». А также один из участников упомянул всемирную площадку для голосований «Change.org» с аудиторией более 200 миллионов человек.

Все респонденты относятся к массовому распространению электронных коммуникаций в России положительно и не видят в этом проблем.

*«Мое мнение, что сейчас все стоит за коммуникациями в Интернете. Можно обучаться, развиваться, общаться, даже дистанционно проблемы решать. Тем более что сейчас все это доступно, а не как раньше»* (реплика участника А., дискуссия от 28 февраля).

Все участники согласились с тем, что электронные коммуникации выполняют главную роль в жизни современного человека, создают

множество возможностей для граждан как для самообразования, взаимодействия, так и для получения интересующей информации в различных сферах общественной жизни.

*«Я сейчас обучаю бабушку и дедушку пользоваться Интернетом. Попросили сами. Сказали, что где-то услышали, что можно к врачу записываться дистанционно – готовы покорять Интернет только ради этого»* (реплика участника П., дискуссия от 28 февраля).

При обсуждении вопроса «Необходимо ли развитие электронного правительства и электронной демократии в нашей стране?» 14 участников считали, что развитие электронного правительства безусловно необходимо, что важные решения должны исходить от граждан, а 6 респондентов считает, что власти стремятся отвлечь население от решения реальных проблем.

*«Конечно, хорошо, когда цветы под домом в клумбе высажены, есть парковка во дворе и пандусы для колясок... А пенсионная реформа? А повышение налогов? А цена на бензин? Вот, что доставляет истинные неудобства. И красивая клумба во дворе не отведет глаза от настоящих проблем»* (реплика участника Р., дискуссия от 20 февраля).

При обсуждении вопроса «Что является основным «тормозом» развития и распространения электронных коммуникаций в России?» было высказано несколько мнений:

*«У моих родителей практически в центре Белгорода в доме до сих пор нет Интернета. Естественно, что даже если бы они и хотели сообщить о насущных проблемах города – не было бы возможности»* (реплика участника Р., дискуссия от 20 февраля).

*«Я, когда пыталась оформить запись к врачу, делала это минут 40, потому что постоянно были сбои. Казалось бы, живем в 2019 году, но даже если захочешь воспользоваться услугой, мешает некорректная работа сайта. В итоге пошла стоять в очереди»* (реплика участника К., дискуссия от 28 февраля).

*«Если судить по нынешней молодежи – не обратили бы даже внимания на дорогу разбитую или люк открытый. Им все равно, безразлично. Они думают, что их это не коснется. ... Народ у нас такой, незаинтересованный»* (реплика участника А., дискуссия от 28 февраля).

*«Я бы просто пообсуждала с родителями или с друзьями, но точно не пошла бы жаловаться куда-то в органы»* (реплика участника Е., дискуссия от 28 февраля).

*«Где гарантия того, что они отреагируют на мою жалобу? Я не верю, что им это нужно»* (реплика участника А., дискуссия от 20 февраля).

На вопрос «Скажите, имеете ли Вы опыт участия в общественных действиях по решению проблем города, района, предприятия? Какой?» все участники ответили отрицательно.

Все участники склоняются к тому, что повысить доверие населения к властям можно только путём решения проблем как локальных, так и глобальных.

*«Если управляющая компания берется дорогу ремонтировать, пусть это делают сразу качественно. Не в дождь, не в снег, не просто засыпать ямы камнями и песком, а действительно произвести ремонт. А то один смех! Как власти доверять, когда дорога сохраняет ремонт максимум полгода?»* (реплика участника Т., дискуссия от 28 февраля).

На вопрос «Могут ли электронные коммуникации помочь вернуть доверие населения к властям? Как они могут помочь?» респонденты ответили, что сайтам, на которых жители освещают городские проблемы, необходимо дать массовую рекламу, провести ряд кампаний по информированию населения.

*«Было бы хорошо, если бы больше человек знали о таких сайтах. Людей нужно заинтересовать, тогда и власть не сможет проблемы пропускать мимо ушей»* (реплика участника А., дискуссия от 20 февраля).

Итак, исходя из результатов анализа проведенных фокус-групп, можно сделать вывод, что население считает, что перспективы развития электронной

коммуникации между властью и общественностью в России зависят как от активности граждан, так и от позиции властей. Большинство респондентов считают, что развитие электронного правительства и электронной демократии в нашей стране необходимо. Граждане готовы пользоваться порталом «Госуслуги», если повсеместно будет распространен выход в Интернет. Население будет заявлять об актуальных проблемах города, района, которые волнуют жителей области больше всего, если будут проведены массовые кампании по информированию граждан о возможностях решения таких проблем на порталах в Интернете.

Несмотря на то, что электронные коммуникации с властью получают всё большее распространение в стране и в мире, население в Белгородской области в целом имеет пассивную гражданскую позицию. Причиной такого поведения является недоверие к власти и слабая осведомлённость граждан о ресурсах, порталах, на которых можно заявить о проблеме города или района.

Далее рассмотрим авторское исследование на тему «Практик электронной коммуникации «власть-общественность» в региональном управлении». Исследование было проведено с 20 февраля 2019 года по 25 марта 2019 года тремя методами: массовый опрос, фокус-группа и экспертное интервью.

В ходе социологического исследования было проведено анкетирование. Было опрошено 600 человек (программа социологического исследования представлена в Приложении 4). Респондентам было предложено ответить на 23 вопроса анкеты, считая 5 вопросов «паспортички» (поток одномерных распределений ответов представлен в Приложении 5).

Одной из важнейших задач исследования было изучение осведомленности жителей Белгородской области о возможностях электронных коммуникаций «власть-общественность»

Первый вопрос ставился следующим образом: «Скажите, Вы лично слышали/встречали где-либо понятие «электронные коммуникации?»». Ответы на вопрос распределились следующим образом: большинство

респондентов (53,8%) неоднократно слышали этот термин, 28,8% – только в единичных случаях слышали об «электронных коммуникациях», 13,5% респондентов впервые слышат этот термин, и 3,8% – затруднились ответить.

Таблица 6

**Распределение ответов на вопрос: «Скажите, Вы лично ранее слышали/встречали где-либо понятие «электронная демократия?»**

Варианты ответов	% от ответивших
Да, неоднократно слышал этот термин	53,8
Где-то слышал, но это единичные случаи	28,8
Нет, впервые слышу этот термин	13,5
Затрудняюсь ответить	3,8
Итого:	100,0

Чтобы понять, как респонденты понимают термин «Электронные коммуникации» был задан вопрос: «Как Вы считаете, «Электронные коммуникации» – это...» Самым популярным ответом на вопрос стало определение «это обмен информацией, общение посредством сети Интернет, мобильной связи» (см. Таблицу 7).

Таблица 7

**Распределение ответов на вопрос: «Как Вы считаете, «Электронные коммуникации» – это...»**

Варианты ответов	% от ответивших
Это обмен информацией, общение посредством сети Интернет, мобильной связи	69,3
Когда информация из устной и письменной переводится в электронную	10,2
Затрудняюсь ответить	9,8
Другое	6,0
Способ передачи информации с помощью электромагнитных сигналов	4,7
Итого:	100,0

Следующий вопрос звучал так: «В последние несколько лет в Интернете стали появляться сайты, на которых граждане могут заявить о своей проблеме, обсудить ее с другими посетителями сайта, собрать подписи, отправить обращение органу власти, уполномоченному в решении данной проблемы. Знаете ли Вы о существовании таких сайтов?» Большинство



опрошенных выбрали ответ «Знаю» (53,5%). «Что-то слышали» про такие сайты 31,1% респондентов (см. Таблицу 8).

Таблица 8

**Распределение ответов на вопрос: «Знаете ли Вы о существовании таких сайтов?»**

Варианты ответов	% от ответивших
Знаю	53,5
Что-то слышал	31,1
Впервые слышу	11,6
Не знаю	3,8
Итого:	100,0

На вопрос «Вы пользуетесь электронными ресурсами для коммуникации с властями? Если да, то как часто?» респонденты ответили следующим образом: 21,2% пользуются электронными ресурсами для коммуникации с властями постоянно, потому что считают, что это проще, чем обращаться лично, 19,2% пользуются, когда нет возможности обращаться лично, 15,4% пользуются электронными ресурсами только в самых крайних случаях, а 44,2% ответили, что вообще не пользуются (см. Таблицу 9).

Таблица 9

**Распределение ответов на вопрос: «Вы пользуетесь электронными ресурсами для коммуникации с властями? Если да, то как часто?»**

Варианты ответов	% от ответивших
Не пользуюсь	44,2
Пользуюсь, когда нет возможности обратиться лично	21,2
Пользуюсь только в самых крайних случаях	19,2
Пользуюсь постоянно, это проще, чем обращаться лично	15,4
Итого:	100,0

Чтобы выяснить, какие услуги граждане готовы получать в электронном виде, был задан вопрос «В каких ситуациях Вы предпочли бы обращаться в государственные учреждения в электронной форме?» Самыми популярными услугами оказались: запись на приём в больнице (59,6%), заказ

каких-либо справок (52,6%), оплата ЖКХ (48%) и заявка на оформление паспорта/загранпаспорта (46,2%).

Таблица 10

**Распределение ответов на вопрос: «В каких ситуациях Вы предпочли бы обращаться в государственные учреждения в электронной форме? Возможно выбрать несколько вариантов»**

Варианты ответов	% от ответивших
Занять очередь в больнице	59,6
Заказать какую-либо справку	52,6
Оплатить ЖКХ	48,0
Заказать или оставить заявку на получение паспорта/загранпаспорта	46,2
Оплатить штрафы	32,7
Заказать выписку	30,8
Пожаловаться на работу чиновников и государственных учреждений	28,8
Предоставление предварительных результатов ЕГЭ	13,5
Запись в детский сад	11,5
Другое	3,8
Всего	327,5
Итого:	100,0

На следующий вопрос «Знаете ли Вы, что такое портал «Госуслуги»?» абсолютное большинство респондентов (90,4%) ответили положительно. И только 9,6% опрошенных либо не знают об этом ресурсе, либо «что-то слышали» (см. Таблицу 11).

Таблица 11

**Распределение ответов на вопрос: «Знаете ли Вы, что такое портал «Госуслуги»?»**

Варианты ответов	% от ответивших
Знаю	90,4
Что-то слышал	7,7
Нет	1,9
Итого:	100,0

На вопрос «Пользовались ли вы когда-нибудь Порталом государственных и муниципальных услуг? Если да, то с какой целью?» ответы распределились следующим образом: большинство (67,3%)

пользовались сайтом «Госуслуги», а 32,7% ни разу не обращались на сервис за услугами (см. Таблицу 12).

Таблица 12

**Распределение ответов на вопрос: «Пользовались ли вы когда-нибудь Порталом государственных и муниципальных услуг? Если да, то с какой целью?»**

Варианты ответов	% от ответивших
Да, оформлял(а) услуги	48,1
Нет, не пользовался(лась)	32,7
Да, искал(а) информацию об услуге	15,3
Да, искал(а) справочную информацию об органах власти	3,9
Другое	0,0
Итого:	100,0

Большая часть опрошенных (52,8%) из тех, кто пользовался порталом «Госуслуги», считают его удобным, 14,4% ответили, что сервисом пользоваться неудобно, а у остальных респондентов сложилось неоднозначное мнение: 19,7% ответили, что сервис скорее удобен, чем нет, 10,3% считают наоборот, а оставшиеся 2,8% опрошенных затруднились ответить (см. Таблицу 13).

Таблица 13

**Распределение ответов на вопрос: «Считаете ли Вы этот сервис удобным?»**

Варианты ответов	% от ответивших
Да	52,8
Скорее да, чем нет	19,7
Нет	14,4
Скорее нет, чем да	10,3
Затрудняюсь ответить	2,8
Итого:	100,0

Следующий вопрос отражает периодичность обращений респондентов на сервис «Госуслуги». Пользуется порталом один раз в 1-3 месяца треть респондентов, чуть больше (36,1%) 1-2 раза в год, 22,2 % несколько раз в месяц, а 8,4% один раз в несколько лет (см. Таблицу 14).

Таблица 14

**Распределение ответов на вопрос: «Как часто Вы пользуетесь Порталом государственных и муниципальных услуг?»**

Варианты ответов	% от ответивших
1-2 раза в год	36,1
Один раз в 1-3 месяца	33,3
Несколько раз в месяц	22,2
Раз в несколько лет	8,4
Итого:	100,0

Чтобы узнать, какие услуги среди респондентов пользуются наибольшей популярностью, был задан вопрос: «Если Вы оформляли через Портал государственных и муниципальных услуг какие-либо из ниже перечисленных услуг в электронном виде, то какие?» Самыми популярными услугами оказались запись к врачу и вызов врача на дом, ими пользовались 95,2% опрошенных соответственно, следующей по популярности услугой оказалось состояние налоговой задолженности и налоговый учёт (53,3%) (см. Таблицу 15).

Таблица 15

**Распределение ответов на вопрос: «Если Вы оформляли через Портал государственных и муниципальных услуг какие-либо из ниже перечисленных услуг в электронном виде, то какие? Возможно выбрать несколько вариантов»**

Варианты ответов	% от ответивших
Медицинские услуги	95,2
Налоги и финансы	53,3
Транспорт и вождение	38,0
Паспорта, регистрации, визы	29,8
Пенсия, пособия и льготы	26,6
Квартира, строительство и земля	16,6
Бизнес и предпринимательство	14,8
Образование	7,0
Безопасность и правопорядок	6,0
Работа и занятость	4,5
Другое	0,0
Всего:	291,8
Итого:	100,0

Следующий вопрос показал, что абсолютное большинство людей (91,3%) не знакомы с сервисами электронных коммуникаций между властями и общественностью, а несколько человек упомянули такие сайты как: «Добродел», change.org, «Активный горожанин» (см. Таблицу 16).

Таблица 16

**Распределение ответов на вопрос: «Знаете ли Вы еще какие-нибудь сервисы электронных коммуникаций между гражданами и властными структурами? Если да, перечислите их»**

Варианты ответов	% от ответивших
Нет	91,3
Сайт администрации города Белгорода	3,2
Активный горожанин	2,5
Сайт ПФР	1,2
Сайт губернатора и правительства Белгородской области	1,0
Change.org	0,5
Добродел	0,3
Итого:	100,0

В вопросе «Как Вы относитесь к массовому распространению электронных коммуникаций в нашей стране?» 76,9% опрошенных заявили, что отношение положительное или скорее положительное, чем отрицательное, а 15,3% затруднились ответить. Оставшиеся 7,8% имеют вовсе отрицательное отношение или скорее отрицательное, чем положительное (см. Таблицу 17).

Таблица 17

**Распределение ответов на вопрос: «Как Вы относитесь к массовому распространению электронных коммуникаций в нашей стране?»**

Варианты ответов	% от ответивших
Положительно	44,2
Скорее положительно, чем отрицательно	32,7
Затрудняюсь ответить	15,3
Отрицательно	4,0
Скорее отрицательно, чем положительно	3,8
Итого:	100,0

Что касается электронной демократии и электронного правительства, то здесь опрос показал, что большинство респондентов (92,1%) также не слышали ничего об этих терминах (см. Таблицу 18).

Таблица 18

**Распределение ответов на вопрос: «Слышали ли Вы об «электронном правительстве», «электронной демократии»?»**

Варианты ответов	% от ответивших
Нет	92,0
Что-то слышал	4,7
Да	3,3
Итого:	100,0

Следующее распределение ответов показывает, что респонденты считают основным барьером развития электронных коммуникаций между властью и общественностью недостаточную активность населения, отсутствие спроса у населения, а также недостаточную распространенность Интернета. Также респонденты предложили свои варианты ответа такие как: «всё вышеперечисленное», «отсутствие обучения населения электронным коммуникациям с властями» и «отсутствие умения у населения пользоваться электронными ресурсами» (см. Таблицу 19).

Таблица 19

**Распределение ответов на вопрос: «Что является основным «тормозом» развития и распространения электронных коммуникаций между гражданами и властью в России? Возможно выбрать несколько вариантов»**

Варианты ответов	% от ответивших
Недостаточная активность населения, отсутствие спроса	41,5
Недостаточная распространенность Интернета	28,2
Затрудняюсь ответить	13,0
Слабый уровень политической поддержки	6,8
Отсутствие законодательной базы	6,3
Другое	4,2
Итого:	100,0

Чтобы понять, насколько активными в общественной жизни города и района являются респонденты, был задан вопрос об опыте участия в любых

общественных действиях по решению проблем города, района, предприятия. Ответы распределились следующим образом: чуть менее половины опрошенных (46,3%) принимала участие в выборах органов власти, 19,5% опрошенных участвовали в подписании коллективных обращений, сами собирали подписи граждан в поддержку инициатив или обращались в органы власти. Не имеют опыта участия в общественных действиях 44,2% респондента, что показывает отсутствие интереса, инициативы и активности у граждан. Остальные варианты были выбраны в меньшей степени (см. Таблицу 20).

Таблица 20

**Распределение ответов на вопрос: «Скажите, имеете ли Вы опыт участия в любых общественных действиях по решению проблем города, района, предприятия? Какой? Возможно выбрать несколько вариантов»**

Варианты ответов	% от ответивших
Я обычно принимаю участие в выборах органов власти разного уровня	46,3
Я не имею опыта участия	44,2
Я участвовал в подписании коллективных обращений, собирал подписи граждан в поддержку инициатив или обращался в органы власти	19,5
Я имею опыт участия в акциях протеста, митингах, пикетах	5,5
Я имею опыт участия в благотворительных акциях	5,3
Я имею опыт участия в массовых демонстрациях в защиту общественных требований	4,8
Я имею опыт добровольческой и волонтерской деятельности	4,7
Я участвую в деятельности общественного движения, общественной организации, профсоюза	2,8
Другое	0,0
Всего:	133,1
Итого:	100,0

Чтобы повысить доверие населения к властям, респонденты предлагают правительству сделать систему управления государством максимально открытой и прозрачной (34,5%), побороть коррупцию (41,2%),

добросовестно выполнять свою работу (33,3%), исполнять все предвыборные обещания (27,7%) и быть ближе к народу (25,3%) (см. Таблицу 21).

Таблица 21

**Распределение ответов на вопрос: «Как Вы думаете, что необходимо предпринять, чтобы повысить доверие населения к властям?»**

Варианты ответов	% от ответивших
Побороть коррупцию	41,2
Сделать систему управления государством максимально открытой и прозрачной	34,5
Добросовестно выполнять свою работу	33,3
Исполнять все предвыборные обещания	27,7
Быть ближе к народу	25,3
Уважать население	23,0
Затрудняюсь ответить	8,2
Сменить власть	7,8
Не обманывать	7,7
Другое	5,1
Всего:	213,8
Итого:	100,0

Четверть опрошенных считают, что электронные коммуникации не могут помочь повысить доверие населения к властям, а 36,7% утверждают, что могут (см. Таблицу 22).

Таблица 22

**Распределение ответов на вопрос: «Могут ли электронные коммуникации помочь повысить доверие населения к властям?»**

Варианты ответов	% от ответивших
Да	36,7
Нет	25,1
Скорее да, чем нет	19,8
Скорее нет, чем да	10,1
Затрудняюсь ответить	8,3
Итого:	100,0

Для улучшения взаимодействия общественности и власти респонденты в большинстве случаев предлагали проводить всевозможные консультационные беседы и обучения населения электронным сервисам для



коммуникации с властями. Следующими по популярности советами были: ускорить сроки обработки обращений граждан, сделать более доступным и распространенным Интернет (см. Таблицу 23).

Таблица 23

**Распределение ответов на вопрос: «Что Вы могли бы предложить для улучшения взаимодействия населения с властями через электронные коммуникации? Возможно выбрать несколько вариантов»**

Варианты ответов	% от ответивших
Обучение взаимодействию через электронные коммуникации с властями	32,2
Проведение консультационных бесед в различных организациях, предприятиях на тему электронных коммуникаций с властью	29,3
Ускорить сроки обработки обращений граждан, полученных с помощью электронных коммуникаций	26,1
Реклама в СМИ сервисов для коммуникации с властью	15,0
Затрудняюсь ответить	8,1
Другое	6,3
Всего:	117,0
Итого:	100,0

В массовом опросе приняли участие 53,9% женщин и 46,1% мужчин (см. Таблицу 24).

Таблица 24

**Распределение ответов на вопрос: «Укажите, пожалуйста, Ваш пол»**

Варианты ответов	% от ответивших
женский	53,9
мужской	46,1
Итого:	100,0

Распределение по возрасту приведено в таблице 25.

Таблица 25

**Распределение ответов на вопрос: «Укажите Ваш возраст»**

Варианты ответов	% от ответивших
30-39 лет	23,0
50-59 лет	21,4
40-49 лет	19,2
Старше 60 лет	18,9

Продолжение табл. 25

Варианты ответов	% от ответивших
18-29 лет	17,5
Итого:	100,0

По сферам деятельности респонденты распределились следующим образом: большую часть составляют люди, работающие в сфере услуг или в продажах, студенты и пенсионеры (см. Таблицу 26).

Таблица 26

**Распределение ответов на вопрос: «Укажите Вашу сферу деятельности»**

Варианты ответов	% от ответивших
Продажи	21,6
Пенсионер	20,9
Сфера услуг	20,5
Студент	7,3
Предпринимательство	6,3
Экономика и финансы	6,2
Сельское хозяйство	4,2
Образование	2,3
ЖКХ	2,2
Другое	2,0
Культура	1,5
Спорт	1,5
Здравоохранение	1,1
Социальная защита	0,8
Общественная безопасность	0,8
СМИ	0,5
Государственное и муниципальное управление	0,3
Итого:	100,0

Большинство опрошенных получили высшее образование или среднее специальное (см. Таблицу 27).

Таблица 27

**Распределение ответов на вопрос: «Укажите Ваш уровень образования»**

Варианты ответов	% от ответивших
Высшее	47,0
Среднее специальное	32,3

Продолжение табл. 27

Варианты ответов	% от ответивших
Незаконченное высшее	11,5
Другое	4,7
Среднее	4,5
Итого:	100,0

Распределение по населенным пунктам приведено в таблице 28.

Таблица 28

**Распределение ответов на вопрос: «Укажите место Вашего проживания (город, ПГТ, село)»**

Варианты ответов	% от ответивших
Села, поселки и ПГТ Белгородской области	36,9
Белгород	28,7
Старый Оскол	16,4
Губкин	6,4
Шебекино	3,1
Алексеевка	2,8
Валуйки	2,5
Строитель	1,8
Новый Оскол	1,4
Итого:	100

### **3.2. Корреляционный анализ данных исследования «Практики электронной коммуникации «власть-общественность» в региональном управлении»**

После того, как результаты статистического распределения данных были проанализированы, обратимся к корреляционному анализу полученных данных. Корреляционный анализ предназначен для оценки взаимосвязи между двумя или более факторами, которые называются «переменными». Эти факторы не контролируются исследователем. Корреляционное исследование направлено на выявление взаимосвязи между переменными.

Нам необходимо построить таблицы сопряженности, которые дадут представление о совместном распределении двух переменных.

В нашем исследовании мы будем использовать коэффициент Крамера. Коэффициент Крамера измеряется от 0 до 1, чем ближе коэффициент к 1, тем сильнее связь между двумя переменными.

Обычно силу связи описывают с помощью следующих понятий:

- 1) от 0 до 0,3 – связь слабая;
- 2) от 0,3 до 0,5 – связь средняя;
- 3) от 0,5 до 0,8 – связь сильная;
- 4) от 0,8 до 1 – связь очень сильная.

Для начала определим наличие корреляции между вопросами основного блока анкеты.

Самая сильная взаимосвязь найдена между ответами вопросов «Вы пользуетесь электронными ресурсами для коммуникации с властями? Если да, то как часто?» и «Знаете ли Вы, что такое портал «Госуслуги». Здесь коэффициент Крамера (далее К) равен 0,753. Исходя из результатов, можно сделать вывод, что те респонденты, которые постоянно пользуются электронными ресурсами для коммуникации с властями, знают, что такое портал «Госуслуги». И наоборот, те, кто не пользуются электронными ресурсами, никогда не слышали о нем (см. Таблицу 29).

Таблица 29

**Сопряжение между вопросами «Вы пользуетесь электронными ресурсами для коммуникации с властями? Если да, то как часто?» и «Знаете ли Вы, что такое портал «Госуслуги»**

Вы пользуетесь электронными ресурсами для коммуникации с властями? Если да, то как часто?	Знаете ли Вы, что такое портал «Госуслуги»			
	Знаю	Что-то слышал	Нет	ИТОГО:
Не пользуюсь	13,6	18,6	67,8	100,0
Пользуюсь, когда нет возможности обратиться лично	23,4	61,4	15,2	100,0
Пользуюсь только в самых крайних случаях	57,8	39,6	2,6	100,0
Пользуюсь постоянно, это проще, чем обращаться лично	82,1	11,2	6,7	100,0
ИТОГО:	90,4	7,7	1,9	100,0

Аналогичным образом рассмотрим другие таблицы сопряженности.

В ходе обработки статистических данных, мы обнаружили сильную корреляционную связь ( $K=0,634$ ) между возрастом респондентов и осведомлённостью о портале «Госуслуги». Из таблицы видно, что больше всего о существовании портала «Госуслуги» информирована молодежь от 18 до 29 лет (58,6%) (см. Таблицу 30). В наименьшей степени осведомлены об этом портале люди старше 60 лет. Сильная корреляционная связь в данном случае позволяет сделать вывод, что от возраста респондентов зависит их осведомленность о портале «Госуслуги». Чем старше респондент, тем меньше он информирован о данном портале.

Таблица 30

**Сопряжение между вопросами «Знаете ли Вы, что такое портал «Госуслуги» и «Укажите Ваш возраст»**

Знаете ли Вы, что такое портал «Госуслуги»?	Укажите Ваш возраст					
	18-29 лет	30-39 лет	40-49 лет	50-59 лет	Старше 60 лет	ИТОГО:
Знаю	58,6	24,5	11,2	5,7	0,0	100,0
Что-то слышал	7,6	54,6	26,3	7,7	3,8	100,0
Нет	1,2	3,2	3,5	20,3	72,1	100,0
ИТОГО:	17,5	23	19,2	21,4	18,9	100,0

Таким же образом была выявлена взаимосвязь между частотой использования портала «Госуслуги» и удобством сервиса,  $K=0,563$  (сильная связь). Очевидно, что тех людей, которые часто используют данный портал, устраивает удобство портала. Эту взаимосвязь можно проследить в таблице 31.

Таблица 31

**Сопряжение между вопросами «Как часто Вы пользуетесь Порталом государственных и муниципальных услуг?» и «Считаете ли Вы этот сервис удобным?»**

«Как часто Вы пользуетесь Порталом государственных и муниципальных услуг?»	Считаете ли Вы этот сервис удобным?					ИТОГО:
	Да	Нет	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Затрудняюсь ответить	
Несколько раз в месяц	43,1	5,9	24,4	19,5	7,1	100,0
Один раз в 1-3 месяца	34,6	7,4	21,8	32	4,2	100,0
1-2 раза в год	9,8	32,2	8,9	47,6	1,5	100,0
Раз в несколько лет	0,0	42,4	5,5	21	32,1	100,0
ИТОГО:	52,8	14,4	19,7	10,3	2,8	100,0

Перейдем к корреляционному анализу основных вопросов с вопросами социально-демографического блока. Для начала выберем переменную-основание пол и построим таблицу сопряженности между полом и вопросом «Как Вы относитесь к массовому распространению электронных коммуникаций в нашей стране?». Положительный ответ в большей степени выбирали женщины (59,3%) (см. Таблицу 32).  $K=0,123$ . Корреляционная связь не выявлена.

Таблица 32

**Сопряжение между вопросами «Как Вы относитесь к массовому распространению электронных коммуникаций в нашей стране?» и «Укажите, пожалуйста, Ваш пол»**

Как Вы относитесь к массовому распространению электронных коммуникаций в нашей стране?	Укажите, пожалуйста, Ваш пол		
	Мужской	Женский	ИТОГО:
Положительно	40,7	59,3	100,0
Скорее положительно, чем отрицательно	48,5	51,5	100,0
Скорее отрицательно, чем положительно	35,7	34,3	100,0
Отрицательно	54,4	45,6	100,0
ИТОГО:	46,1	53,9	100,0

Аналогичным способом рассмотрим таблицы сопряженности с возрастом. Положительно к массовому распространению электронных коммуникаций в нашей стране в основном относятся респонденты в возрасте 18-29 лет и 30-39 (38,2% и 35,7% соответственно). Люди старше 60 лет чаще выбирали вариант «отрицательно» и «скорее отрицательно, чем положительно» (см. Таблицу 33). Корреляционной связи не выявлено.

Таблица 33

**Сопряжение между вопросами «Как Вы относитесь к массовому распространению электронных коммуникаций в нашей стране?» и «Укажите Ваш возраст»**

Как Вы относитесь к массовому распространению электронных коммуникаций в нашей стране?	Укажите Ваш возраст					
	18-29 лет	30-39 лет	40-49 лет	50-59 лет	Старше 60 лет	ИТОГО:
Положительно	38,2	35,7	21,8	2,9	1,4	100,0
Скорее положительно, чем отрицательно	34,5	32,1	21,1	7,5	4,8	100,0
Скорее отрицательно, чем положительно	4,1	12,5	23,4	34,4	25,6	100,0
Отрицательно	2,1	5,8	23,8	39,2	29,1	100,0
Затрудняюсь ответить	3,2	1,2	15,1	24,2	56,3	100,0
ИТОГО:	17,5	23	19,2	21,4	18,9	100,0

На вопрос «Могут ли электронные коммуникации помочь повысить доверие населения к властям?» распределение по возрасту можно увидеть в таблице 34. Корреляционная связь не выявлена.

Таблица 34

**Сопряжение между вопросами «Могут ли электронные коммуникации помочь повысить доверие населения к властям?» и «Укажите Ваш возраст»**

Могут ли электронные коммуникации помочь повысить доверие населения к властям?	Укажите Ваш возраст					ИТОГО:
	18-29 лет	30-39 лет	40-49 лет	50-59 лет	Старше 60 лет	
Да	36,4	32,1	19,7	11,8	1,4	100,0
Скорее да, чем нет	38,4	23,2	23,9	8,3	6,2	100,0
Скорее нет, чем да	3,9	6,3	24,1	37,5	28,2	100,0
Нет	4,7	8,6	12,3	34,6	39,8	100,0
Затрудняюсь ответить	3,1	5,6	11,5	31,1	48,7	100,0
ИТОГО:	17,5	23	19,2	21,4	18,9	100,0

Далее рассмотрим таблицу сопряженности вопроса «Скажите, Вы лично ранее слышали/встречали где-либо понятие «электронная коммуникация?» с уровнем образования. Респонденты с разным уровнем образования примерно в равной степени информированы о данном явлении (см. Таблицу 34). Корреляционной связи между этими переменными не выявлено ( $K=0,123$ ). Это означает, что информированность респондентов об «электронных коммуникациях» не зависит от уровня их образования.

Таблица 35

**Сопряжение между вопросами «Скажите, Вы лично ранее слышали/встречали где-либо понятие «электронная коммуникация?» и «Укажите Ваш уровень образования»**

Скажите, Вы лично ранее слышали/встречали где-либо понятие «электронная коммуникация?»	Укажите Ваш уровень образования				ИТОГО:
	Среднее	Среднее специальное	Незаконченное высшее	Высшее	
Да, неоднократно слышал этот термин	25,4	23,1	25	26,5	100,0
Где-то слышал, но это единичные случаи	27,2	24,2	18,7	29,9	100,0
Нет, впервые слышу этот термин	26,9	25,7	24,1	23,3	100,0
Затрудняюсь ответить	26,2	27,8	24,7	21,3	100,0
ИТОГО:	4,5	32,3	11,5	47	100,0

Итак, по результатам корреляционного анализа, можно сделать следующие **выводы**:

1. Проанализировав вопросы, в которых была найдена статистическая связь, можно сказать, что в некоторых из них существует очевидная взаимозависимость между переменными. Самая сильная взаимосвязь найдена между тем, пользуются ли респонденты электронными ресурсами для коммуникации с властями и знают ли они, что такое портал «Госуслуги». Те респонденты, которые постоянно пользуются электронными ресурсами для коммуникации с властями, знают, что такое портал «Госуслуги». И наоборот, те, кто не пользуются электронными ресурсами, никогда не слышали о нем. Однако, для того, чтобы считать данную связь достоверной, необходимо дальнейшее изучение данного вопроса.

2. Также мы обнаружили сильную корреляционную связь между возрастом респондентов и осведомлённостью о портале «Госуслуги». От возраста респондентов зависит их осведомленность о портале «Госуслуги»: чем старше респондент, тем меньше он информирован о данном портале. Очевидно, люди, которые часто используют данный портал, удовлетворены удобством портала.

3. Между другими ответами связь не была обнаружена.

Корреляционный анализ не является заменой специальных социологических знаний, а лишь способствует углублению социологического мышления, так как позволяет отбросить несуществующие связи и очертить круг исследовательских поисков. Для подтверждения достоверности выявленных корреляционных связей необходимо провести дополнительные исследования, направленные на определение факторов, влияющих на наличие или отсутствие данных связей.



### 3.3. Выводы и рекомендации по результатам проведенного исследования

В ходе проведенного исследования было выявлено, что гипотезы полностью подтвердились. Результаты социологического исследования показали, что большинство опрошенных слышали об электронных коммуникациях с властями, но не владеют информацией о сервисах, с помощью которых можно получать обратную связь от властей.

Первая гипотеза подтверждается тем, что почти все респонденты предпочли бы обращаться в государственные учреждения в некоторых ситуациях (например, занять очередь в больнице, заказать какую-либо справку, оплатить ЖКХ и т.п.) в электронной форме, но на самом деле пользуется электронными коммуникациями в этих случаях только половина опрошенных.

Население Белгородской области используют возможности электронных коммуникаций в основном для решения частных вопросов, например, обращение в больницу, оплата налогов/ЖКХ, заказ справок и т.п., а более широкие возможности не пользуются популярностью, хотя с их помощью можно решать проблемы своего района или города.

Также исследование показало, что не все граждане связывают электронные коммуникации с решением основных проблем современных отношений между государством и обществом. В основном, респонденты называют причинами недоверия к власти: коррупцию, недостаточно открытую и прозрачную систему управления государством, недобросовестное выполнение властями своей работы. И треть опрошенных считает, что электронные коммуникации не могут помочь повысить доверие населения к властям.

Респонденты считают, что основным «тормозом» развития и распространения электронных коммуникаций в России является недостаточная активность населения и отсутствие спроса. Респонденты

также указали на то, что нехватка знаний, недостаток умения и отсутствие обучения напрямую влияют на развитие электронных коммуникаций.

Для улучшения взаимодействия населения с властями через электронные коммуникации респонденты предлагали обучать взаимодействию через электронные коммуникации с властями, проводить консультационные беседы, ускорять сроки обработки обращений граждан и рекламировать сервисы для коммуникации с властями в СМИ.

Интервью с экспертами помогло выявить причины недостаточной активности населения и отсутствия спроса на предоставляемые в электронном виде услуги, а также разработать рекомендации по развитию электронных коммуникаций «власти-общественность».

Проведенное теоретическое и эмпирическое исследование практик электронных коммуникаций «власти-общественность» в Белгородской области позволяет нам сформулировать некоторые рекомендации, способствующие развитию электронных коммуникаций между властью и общественностью.

1. Так как барьерами развития и распространения электронных коммуникаций в России эксперты в основном считают отсутствие проведения масштабных информационных кампаний, отсутствие информирования граждан о преимуществах, пользе, удобстве ресурсов для коммуникации с властью, то необходимо организовать систему информационных мероприятий по популяризации электронных услуг, которые помогут привлечь граждан к управлению государством.

2. Развитие электронных коммуникаций «власти-общественность» возможно только при должной финансовой поддержке государства. Необходимо выделить средства на рекламу в социальных сетях и СМИ платформ и сервисов электронных коммуникаций с властями, таких как «Активный горожанин», «Народная экспертиза». Необходимо уделить внимание информированию граждан о преимуществах, пользе, удобстве ресурсов для коммуникации с властью.

3. Целесообразно масштабное создание курсов, направленных на обучение граждан электронным коммуникациям между властями и общественностью, в муниципальных и государственных учреждениях. Также возможно проведение консультационных бесед в различных предприятиях и организациях.

4. Необходимо создание профильных некоммерческих организаций для продвижения, развития, распространения информации о сервисах электронных коммуникаций с властью, с привлечением и поиском политических лидеров Белгородской области.

5. Центром организационной деятельности в сфере коммуникаций «власти-общественность» в значительной мере остается само российское государство в лице его органов власти. Для более открытого и прозрачного ведения политики государства необходимо принимать наиболее значимые законопроекты после обсуждения в Интернете. Создать единые стандарты обеспечения открытости для государственных органов всех уровней, включая прозрачные процедуры обратной связи и учета мнения граждан при приеме решений.

Если указанные выше тенденции будут осознаны и поддержаны государственными органами власти и управления, негосударственными организациями на основе повышения информированности граждан в сфере электронных коммуникаций между властью и общественностью, то появится возможность смены пассивной гражданской позиции на активную.

В связи с этим необходимо повышать интерес и компетентность населения путём информирования о действующей электронной коммуникации в политическом процессе.

**Таким образом,** подводя итоги третьей главы можно сделать следующие выводы.

– В ходе исследования было выявлено, что граждане знакомы с понятием «электронные коммуникации». Респонденты указывают, что они

пользуются электронными коммуникациями с властями, но имеют в виду только портал «Госуслуги».

– Основным «тормозом» развития респонденты считают недостаточную активность населения, отсутствие спроса. Большинство опрошенных знают о существовании сайтов электронной коммуникации между властями и общественностью, но назвать такие ресурсы практически никто из опрошенных не смог.

– Население в Белгородской области в целом имеет пассивную гражданскую позицию. Причиной такого поведения является недоверие к власти и слабая осведомлённость граждан о ресурсах, порталах, на которых можно заявить о проблеме города или района. Треть респондентов считает, что электронные коммуникации могут помочь повысить доверие граждан к власти.

– Также был проведен корреляционный анализ, который показал, что больше всего о существовании портала «Госуслуги» информирована молодежь от 18 до 29 лет, а в наименьшей степени осведомлены об этом портале люди старше 60 лет. Также известно, что осведомленность о ресурсах и сервисах электронной коммуникации не зависит от образования граждан. Люди старше 60 лет чаще указывали, что отрицательно относятся к массовому распространению электронных коммуникаций.

– По итогам авторского исследования практик электронных коммуникаций были разработаны практические рекомендации по улучшению взаимодействия между гражданами и властью через электронные коммуникации.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Электронные коммуникации в современном мире стремительно развиваются. В настоящее время гораздо легче осуществлять взаимодействие между политикой и обществом.

Напомним, что электронные коммуникации «власть-общественность» представляют собой коммуникации, осуществляющиеся посредством использования электронных технологий, которые предстают в качестве средства, облегчающего обмен информацией между различными субъектами в рамках определенной политической системы. Электронные коммуникации призваны сделать политику и обратную связь между властью и общественностью более открытой и прозрачной, помочь решить ряд трудностей и проблем, с которыми сталкивается общественность.

Расширение масштабов присутствия и активности политической коммуникации в Российском государстве позволит облегчить осуществление процесса, носящего властно-управленческий характер, активизировать применение интернет-технологий и коммуникаций в политической сфере, повысить уровень компьютерной грамотности различных слоев населения.

Результаты исследования свидетельствуют о необходимости изучения электронных коммуникаций «власть-общественность», что предполагает развитие и более широкое использование различных технологий и способов взаимодействия в практиках электронных коммуникаций.

Использование трёх методов в исследовании практик электронных коммуникаций в Белгородской области позволило, с одной стороны, рассмотреть объект в различных ракурсах, с другой стороны, взаимно проверить результаты, полученные при помощи каждого метода по отдельности.

Анкетирование и групповые дискуссии позволяют узнать о том, что думают об электронных коммуникациях между властью и общественностью граждане Белгородской области и о том, какие действия они рекомендовали

бы предпринять для развития электронных коммуникаций между властями и общественностью.

С помощью трех методов мы проверили достоверность гипотез, выдвинутых в ходе исследования. Массовый опрос и фокус-группа позволили узнать о том, что большинство жителей Белгородской области относятся к электронным коммуникациям с властями положительно, отмечают, что пользоваться электронными услугами достаточно удобно. Однако есть некоторые барьеры, которые препятствуют развитию электронных коммуникаций с властью.

Население использует электронные коммуникации с властями в основном для того, чтобы решать частные вопросы, такие как обращение к врачу, заказ справок, оплата налогов и т.д., а решение проблем города, района, посредством обращения на информационные порталы, не пользуется популярностью у граждан Белгородской области.

Население знает о том, что существуют сервисы, на которых граждане могут заявлять о своей проблеме или проблеме района, отправлять обращение уполномоченному органу власти, но почти никто из опрошенных не смог назвать хоть один сервис, с помощью которого можно это осуществить. Это говорит о том, что граждане не осведомлены в полной мере о способах и возможностях электронных коммуникаций – это является одним из основных «тормозов» развития электронных коммуникаций между властью и общественностью.

Также по итогам исследования можно сделать вывод о том, что большинство населения Белгородской области не имеет активную гражданскую позицию, относится к возможности участия в общественных действиях, направленных на решение проблем города, равнодушно, не проявляют инициативу. Почти половина опрошенных даже не имеет опыта участия в выборах органов власти, что говорит о том, что население не заинтересовано в жизни района, города или даже страны в целом.

Из интервью с экспертами стало ясно, что те люди, которые обращаются на информационные порталы для того, чтобы решать проблемы города/района, в основном оставляют жалобы, а не содействуют решению проблем. Для того, чтобы общественность выдвигала свои инициативы посредством обращения на такой портал как «Активный горожанин» руководитель системы организовывал встречи активистов и заинтересованных граждан, но даже в таких случаях инициатив и предложений от населения не поступало.

Результаты исследования способствовали разработке рекомендаций по развитию и распространению практик электронных коммуникаций между властью и общественностью. Рекомендации по итогам выпускной квалификационной работы включают в себя разработку целевых мер, направленных на развитие и распространение электронных коммуникаций, которые заключаются в организации ряда информационных мероприятий по популяризации электронных услуг, которые помогут привлечь граждан к управлению государством. А так же выделить средства на рекламу в социальных сетях и СМИ платформ и сервисов электронных коммуникаций с властями, таких как «Активный горожанин», «Народная экспертиза», которые в итоге окажут положительное влияние на формирование гражданского общества.

Следует отметить, что целесообразно направить региональную политику на создание курсов, влияющих на обучение граждан электронным коммуникациям между властями и общественностью, в муниципальных и государственных учреждениях. Следовательно, необходимо привлекать к работе специалистов в области политики в целом, которые помогут развить некоммерческие организации путем распространения информации о сервисах электронных коммуникаций с властью.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абрамова, Д. С. Электронная демократия в России: проблемы политической коммуникации [Электронный ресурс] / Д. С. Абрамова // Гуманитарные научные исследования. – 2013. – № 1 // Режим доступа к изд. : <http://human.snauka.ru/2013/01/2145> – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.
2. Антонов, Я. В. Конституционно-правовые основы электронной демократии в России [Текст] / Я. В. Антонов // Северо-Западный институт управления РАНХиГС. – 2016. – № 1 (23). – С. 117-125.
3. Барышев, Е. В. Интернет и перспективы демократии [Текст] / Е. В. Барышев // Политология. История. Международные отношения. Зарубежное регионоведение. – 2013. – № 1. (103). – С. 78-85.
4. Башкарев, А. А. Электронная демократия как форма политической коммуникации [Текст] / А. А. Башкарев // Известия РГПУ им. А. И. Герцена. – 2008. – № 69. – С. 25-29.
5. Белгородская областная Дума: Об обращениях граждан в 2015 году [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : <https://www.belduma.ru/analytics/citizens/detail.php?ID=28750>. – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.
6. Белинис, Л. Электронная демократия: политика в условиях глобальной коммуникации [Текст] / Л. Белинис // Журнал социологии и социальной антропологии. – 2003. – № 4. – С. 67-81.
7. Биговчий, О. С. Формирование «электронного правительства» как эффективного института взаимодействия власти и общества на территории Российской Федерации. Демократия и политические процессы [Текст] / О. С. Биговчий // Политика и общество. – 2013. – № 9 (105). – С. 1141-1152.
8. Борисов, И. Развитие электронного голосования [Текст] / И. Борисов, В. Журавлев // Журнал о выборах. – 2011. – № 3. – С. 38-43.



9. Бочарова, Т. А. Формирование специфических сетевых жанров общения [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : <http://emag.iis.ru/arc/infosoc/emag.nsf/BPA/5f0e0294618ce50744257e06004e029>  
5. – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.
10. Вешняков, А. А. Международно-правовой и зарубежный опыт применения электронных средств голосования при проведении выборов [Текст] / А. А. Вешняков // Международное публичное и частное право. – 2006. – № 5. – С. 18-24.
11. Волков, Д. Демократия в России: установки населения [Электронный ресурс] / Д. Волков, С. Гончаров // Режим доступа к изд. : <http://www.levada.ru/2015/08/11/demokratiya-v-rossii-ustanovki-naseleniya-2015/>  
– Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.
12. Волков, Л. М. Облачная демократия / Л. М. Волков, Ф. Г. Крашенинников. – Екатеринбург: Кабинетный учёный, 2013. – 240 с.
13. Волков, Л. М. Облачная демократия: ключевые идеи [Текст] / Л. М. Волков, Ф. Г. Крашенинников // Наука и общество. – 2012. – № 95. – С. 6-7.
14. Вопросы становления электронной демократии в России [Текст] : сборник статей / под ред. Е.А. Казьминой. – Барнаул : Изд-во ААЭП, 2016. – 284 с.
15. Годовой отчет Пенсионного Фонда России за 2017 год [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : [http://www.pfrf.ru/files/id/press\\_center/godovoi\\_otchet/annual\\_report\\_2017\\_1.pdf](http://www.pfrf.ru/files/id/press_center/godovoi_otchet/annual_report_2017_1.pdf).  
– Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.
16. Голубева, А. А. Электронная демократия в России: формирование традиции политической осведомленности и участия [Текст] / А. А. Голубева, Д. Р. Ишматова // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2012. – №4. – С. 50-65.
17. Голубкина, К. В. Электронное правительство и электронная демократия как новые явления информационного общества [Текст] /

К. В. Голубкина, С. К. Абрамян // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2018. – № 1. – С. 22-29.

18. Дрожжинов, В. И. Электронное правительство [Текст] / В. И. Дрожжинов, А. В. Гиглавый, Ю. М. Горностаев, С. Н. Сериков, А. А. Штрик // Совершенствование государственного управления на основе его реорганизации и информатизации: Мировой опыт. – М.: Эко-Трендз, 2002. – 264 с.

19. Единый портал государственных услуг [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : <https://www.gosuslugi.ru>. – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.

20. Задорин, Н. В. Итоговый аналитический отчет по результатам социологического анализа опыта использования современных технологий электронной демократии [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : [http://www.zircon.ru/upload/iblock/3a1/Sociologicheskij\\_analiz\\_opyta\\_ispolzovaniya\\_sovremennyhtehnologij\\_jelektronnoj\\_demokratii.pdf](http://www.zircon.ru/upload/iblock/3a1/Sociologicheskij_analiz_opyta_ispolzovaniya_sovremennyhtehnologij_jelektronnoj_demokratii.pdf). – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.

21. Иванов, В. М. К вопросу об электронном голосовании в Российской Федерации [Текст] / В. М. Иванов // Молодой ученый. – 2015. – №23. – С. 756-758.

22. Иванченко, А. В. Правовая база электронного голосования в Российской Федерации. Современное состояние и перспективы развития [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : [http://www.cikrf.ru/banners/duma\\_2011/international/materials/ivanchenko\\_vena.html](http://www.cikrf.ru/banners/duma_2011/international/materials/ivanchenko_vena.html). – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.

23. Интернет и современное общество: труды V Всероссийской объединенной конф., Санкт-Петербург, 25-29 ноября 2002 г. – СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2002. – 475 с.

24. Кастельс, М. Галактика Интернет: Размышления об Интернете, бизнесе и обществе / М. Кастельс ; пер. с англ. А. Матвеева. – Екатеринбург, 2004. – 328 с.

25. Кастельс, М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / М. Кастельс ; пер. с англ. под науч. ред. О. И. Шкаратана. – М.: Гос. ун-т. Высш. шк. экономики, 2000. – 606 с.
26. Кутырев, Г. И. Электронная демократия в России как вызов традиционной: анализ технократических проектов постнеоклассического этапа [Текст] / Г. И. Кутырев // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2012. – № 2. – С. 293-302.
27. Леонова, М.В. Оценка и пути развития электронного участия в Российской Федерации [Текст] / М. В. Леонова // Южно-российский журнал социальных наук. – 2010. – №4. – С. 58-63.
28. Мерзляков, А. А. Практика дистанционных онлайн-исследований в онтологическом поле проблем социологии управления (дистанционный анализ реализации кластерной политики в регионах РФ) [Текст] / А. А. Мерзляков // Вестник академии права и управления. – 2015. – № 39. – С. 56-64.
29. Матренина, К. Ю. Проблемы сопровождения электронного голосования на выборах: российский и зарубежный опыт [Текст] / К. Ю. Матренина // Конституционное и муниципальное право. – 2016. – № 1. – С. 43-48.
30. Миночкин, А. Л. Информационное неравенство в современной политической системе: природа и сущность [Текст] / А. Л. Миночкин // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2013. – № 3. – С. 142-146.
31. Мировой рейтинг благотворительности: САФ Россия [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : [http://www.cafrussia.ru/page/mirovoi\\_reiting\\_blagotvoritelnosti\\_1](http://www.cafrussia.ru/page/mirovoi_reiting_blagotvoritelnosti_1). – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.
32. Морозова, О. Н. Политическая интернет-коммуникация: ее роль, функции и формы [Текст] / О. Н. Морозова // Политическая лингвистика. – 2011. – № 1 (35). – С. 157-174.

33. На Едином портале госуслуг зарегистрировано 50 млн человек: Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : <https://digital.gov.ru/ru/events/37067>. – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.

34. Национальный рейтинг губернаторов (Итоги 2018 года) [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : <http://russia-rating.ru/info/14758.html>. – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.

35. Овчинников, С. А. Электронная демократия и угрозы нарушения конфиденциальности [Текст] / С. А. Овчинников // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2013. – № 4 (48). – С. 122-125.

36. Омеличкин, О. В. Электронная демократия: понятие, проблемы / О. В. Омеличкин [Текст] // Вестник Кемеровского государственного университета. – 2014. – № 1 (57). – С. 86-89.

37. Пашинская, В. В. Формирование «электронной демократии» в Российской Федерации / В. В. Пашинская // Фундаментальные исследования. – 2013. – № 11-6. – С. 1278-1281.

38. Подорова-Аникина, О. Н. Политические коммуникации и информационное поле сети Интернет [Текст] / О. Н. Подорова-Аникина // Социум и власть. – 2013. – № 2. – С. 52-56.

39. Поляк, Ю. Е. Электронная демократия, вид сверху [Текст] / Ю. Е. Поляк // Информационные ресурсы России. – 2011. – № 5 (123). – С. 2-8.

40. Проект «Концепция развития в РФ механизмов электронной демократии до 2020 года» [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : <http://www.consultant.ru/law/hotdocs/18121.html>. – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.

41. Пясецкая, Е. Н. Электронное правительство и электронная демократия: институционализация политики информационного развития

[Текст] / Е. Н. Пясецкая // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2017. – № 9. – С. 1-8.

42. Результаты исследования общественного мнения в отношении развития механизмов Электронного Правительства и Электронной Демократии [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : [https://wciom.ru/fileadmin/file/reports\\_conferences/2013/2013-05-28-elektrin-pravitelstvo.pdf](https://wciom.ru/fileadmin/file/reports_conferences/2013/2013-05-28-elektrin-pravitelstvo.pdf). – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.

43. Рейтинг стран мира по уровню развития электронного правительства [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : <https://gtmarket.ru/ratings/e-government-survey/info>. – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.

44. Северный (Арктический) федеральный университет имени М. В. Ломоносова [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : <https://narfu.ru>. – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.

45. Соленикова, Н. В. Политический Интернет в Российских избирательных кампаниях: тенденции и проблемы развития [Текст] : автореф. дис. ... канд. политол. наук / Н. В. Соленикова. – Уфа, 2007. – 18 с.

46. Социологический анализ опыта использования современных технологий электронной демократии (порталы публичных обращений/петиций и открытого голосования). Итоговый комплексный аналитический отчет [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : [http://www.zircon.ru/upload/iblock/3a1/Sociologicheskij\\_analiz\\_opyta\\_ispolzovaniya\\_sovremennyhtehnologij\\_jelektronnoj\\_demokratii.pdf](http://www.zircon.ru/upload/iblock/3a1/Sociologicheskij_analiz_opyta_ispolzovaniya_sovremennyhtehnologij_jelektronnoj_demokratii.pdf). – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.

47. Стенографический отчёт о заседании Совета по развитию информационного общества. Официальный сайт Президента Российской Федерации [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : <http://президент.рф/transcripts/3161>. – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.

48. Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Белгородской области [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : [http://belg.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_ts/belg/ru/statistics/population](http://belg.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/belg/ru/statistics/population). – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.
49. Турунок, С. Г. Интернет и политический процесс [Текст] / С. Г. Турунок // Общественные науки и современность. – 2001. – № 2. – С. 51-63.
50. Хантингтон, С. Третья волна. Демократизация в конце XX века [Текст] / С. Хантингтон ; пер. с англ. Л. Ю. Пантшой. – М.: Российская политическая энциклопедия (РОССПЭН), 2003. – 368 с.
51. Хижняков, Д. П. Информационные барьеры в системе государственного управления [Текст] / Д. П. Хижняков, С. Д. Лебедев // Научные ведомости БелГУ. – 2010. – №2 (97). – С. 322-331 // Режим доступа к изд. : <https://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnye-bariery-v-sisteme-gosudarstvennogo-upravleniya>. – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.
52. Цаплин, А. Ю. Перспективы дистанционного электронного голосования в России [Текст] / А. Ю. Цаплин // Известия Саратовского университета. Социология, политология. – 2016. – Том 16, № 3. – С. 345-361.
53. Чеботарева, А. А. Механизмы электронной демократии: возможности и проблемы их реализации в Российской Федерации [Текст] / А. А. Чеботарева // Правовая информатика. – 2012. – №3. – С. 49-53.
54. Чернышев, А. И. Необходимость применения современных электронных коммуникаций органами государственной власти в России [Текст] / А. И. Чернышев // Социодинамика. – 2014. – № 8. – С.132-138.
55. Чуров, В. Е. Виды, способы и методы электронного голосования в 20 современных условиях. Российский подход к электронному голосованию [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : [http://www.cikrf.ru/banners/duma\\_2011/international/materials/churov\\_doc\\_vena.html](http://www.cikrf.ru/banners/duma_2011/international/materials/churov_doc_vena.html). – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.

56. Шарков, Ф. И. Политическая коммуникация в современном информационном обществе [Текст] / Ф. И. Шарков // PolitBook. – 2012. – № 4. – С. 123-138.

57. Шошин, С. В. Некоторые проблемы становления и развития электронной демократии в России и за рубежом [Текст] / С. В. Шошин // Вопросы становления электронной демократии в России / под ред. Е. А. Казьминой. – Барнаул, 2016. – С. 267-273.

58. Электронный сборник статей по материалам XLII студенческой международной научно-практической конференции [Электронный ресурс]. Новосибирск. – 2016. – № 5 (42) // Режим доступа к изд. : [http://www.sibac.info/archive/guman/5\(42\).pdf](http://www.sibac.info/archive/guman/5(42).pdf). – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.

59. Яркова, О. Н. Защищенная система электронного голосования на основе криптографических алгоритмов [Текст] / О. Н. Яркова, А. А. Осипова // Вестник УрФО. Безопасность в информационной сфере. – 2014. – № 2 (12). – С. 9-15.

60. Clift, S. E-Governance to E-Democracy: Progress in Australia and New Zealand toward Information-Age Democracy [Электронный ресурс] / S. Clift // Режим доступа к изд. : <http://www.publicus.net/articles/aunzedem.html>. – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.

61. United nations e-government survey 2018. Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018\\_FINAL%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf). – Систем. требования: IBM PC, Internet Explorer.

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**



Приложение 1  
Таблица 1

Описание генеральной совокупности по возрасту

	Мужчины		Женщины	
	Человек	%	Человек	%
20-29	110054	17,5	128673	17,5
30-39	144642	23	169114	23
40-49	120744	19,2	141173	19,2
50-59	134580	21,4	157349	21,4
60+	118858	18,9	138967	18,9
Итого	628877	100	735276	100

Таблица 2

Описание выборочной совокупности по возрасту (г. Белгород)

	Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	14	17,5	16	17,5
30-39	18	23	21	23
40-49	15	19,2	18	19,2
50-59	17	21,4	20	21,4
60+	15	18,9	18	18,9

Таблица 3

Описание выборочной совокупности по возрасту (г. Старый Оскол)

	Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	8	17,5	9	17,5
30-39	10	23	12	23
40-49	9	19,2	10	19,2
50-59	10	21,4	11	21,4
60+	9	18,9	10	18,9

Таблица 4

Описание выборочной совокупности по возрасту (г. Губкин)

	Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	3	17,5	4	17,5
30-39	4	23	5	23
40-49	4	19,2	4	19,2
50-59	4	21,4	4	21,4
60+	3	18,9	4	18,9

Таблица 5

Описание выборочной совокупности по возрасту (г. Алексеевка)

	Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	1	17,5	1	17,5
30-39	2	23	2	23
40-49	2	19,2	2	19,2
50-59	2	21,4	2	21,4

Продолжение табл. 5

	Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
60+	1	18,9	2	18,9

Таблица 6

Описание выборочной совокупности по возрасту (г. Шебекино)

	Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	1	17,5	2	17,5
30-39	2	23	2	23
40-49	2	19,2	2	19,2
50-59	2	21,4	2	21,4
60+	2	18,9	2	18,9

Таблица 7

Описание выборочной совокупности по возрасту (г. Валуйки)

	Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	1	17,5	1	17,5
30-39	2	23	2	23
40-49	1	19,2	2	19,2
50-59	2	21,4	2	21,4
60+	1	18,9	1	18,9

Таблица 8

Описание выборочной совокупности по возрасту (г. Строитель)

	Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	1	17,5	1	17,5
30-39	1	23	2	23
40-49	1	19,2	1	19,2
50-59	1	21,4	1	21,4
60+	1	18,9	1	18,9

Таблица 9

Описание выборочной совокупности по возрасту (г. Новый Оскол)

	Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	0	17,5	1	17,5
30-39	1	23	1	23
40-49	1	19,2	1	19,2
50-59	1	21,4	1	21,4
60+	1	18,9	1	18,9

Таблица 10

Описание выборочной совокупности по возрасту (Села, поселки и пгт Белгородской области)

	Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	18	17,5	21	17,5
30-39	24	23	27	23

Продолжение табл. 10

	Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
40-49	20	19,2	23	19,2
50-59	22	21,4	26	21,4
60+	19	18,9	23	18,9

**ГАЙД ЭКСПЕРТНОГО ИНТЕРВЬЮ ПО ПРОБЛЕМЕ, КАСАЮЩЕЙСЯ  
ВОПРОСОВ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММУНИКАЦИИ И ЭЛЕКТРОННОЙ  
ДЕМОКРАТИИ**

*Здравствуйте! Меня зовут Аксёнова Юлия, я выпускница НИУ «БелГУ» кафедры социологии и организации работы с молодежью. В целях написания выпускной квалификационной работы я хочу побеседовать с Вами на тему вопросов, касающихся электронной коммуникации и электронной демократии. Буду очень признательна, если Вы уделите мне немного своего времени.*

**Как Вы считаете:**

- Как Вы относитесь к массовому распространению электронных коммуникаций в нашей стране? Создает ли это новые возможности или новые проблемы? В чем заключаются возможности? В чем заключаются проблемы?
- Необходимо ли развитие электронного правительства и электронной демократии в нашей стране?
- Как Вы думаете, насколько хорошо жители Белгородской области осведомлены о понятии «электронные коммуникации»? Понимают ли они, что входит в это понятие?
- Что является основным «тормозом» развития и распространения электронных коммуникаций власти с общественностью в России? А в Белгородской области?
- Как Вы думаете, что необходимо предпринять, чтобы повысить доверие населения к властям? Могут ли здесь помочь электронные коммуникации? Как они могут помочь?
- Могут ли граждане доверять электронным ресурсам для коммуникации с властью?
- Как быстро должны решаться проблемы, которые получены от граждан с помощью электронных коммуникаций? Что для этого необходимо предпринять?
- Чтобы вы могли бы предложить для улучшения взаимодействия населения с властью через электронные коммуникации?
- Какие рекомендации Вы могли бы дать жителям Белгородской области об использовании электронных коммуникаций для общения с властями?

*Благодарю за интересную беседу!*

## ГАЙД ГРУППОВОЙ ДИСКУССИИ «ЭЛЕКТРОННАЯ КОММУНИКАЦИЯ И ЭЛЕКТРОННАЯ ДЕМОКРАТИЯ»

**Введение:** *Добрый день! Лаборатория «Социология религии и культуры» Международного Центра социологических исследований НИУ «БелГУ» проводит исследование по проблемам электронной коммуникации и электронной демократии. Меня зовут Аксёнова Юлия, я выступлю модератором нашей дискуссионной фокус-группы. Наша беседа будет анонимной, Вам не обязательно называть свое настоящее имя. Все данные, полученные в ходе исследования, будут использованы в обобщенном виде.*

**Правила.** Обозначим несложные правила нашего общения.

1. В рамках беседы запрещена персональная критика кого-либо из присутствующих (переход на личности).
2. Нельзя перебивать выступающего (когда один говорит, остальные молчат).
3. Если Вы не согласны с мнением предыдущего выступающего, то обязательно аргументируйте свою точку зрения.
4. Точки зрения всех участников равноценны.
5. Нет правильных и неправильных мнений.

### **I. Вводная дискуссия (длительность – не более 10 минут)**

- Пожалуйста, представьтесь: Ваше имя, образование, род занятий?
- Скажите, Вы ранее слышали об «электронных коммуникациях»? Как вы понимаете «электронные коммуникации»? Что входит в это понятие?

### **II. Дискуссия по проблемам (40-50 минут)**

*Эта часть дискуссии посвящена обсуждению конкретных вопросов о практиках электронных коммуникаций между общественностью и властями.*

#### **Ч. 1**

• В последние несколько лет в Интернете стали появляться сайты, на которых граждане могут заявить о своей проблеме, обсудить ее с другими посетителями сайта, собрать подписи и – при получении нужного количества голосов «за» – отправить обращение к органу власти, уполномоченному решить данную проблему. Знаете ли Вы о существовании таких сайтов?

- Вы пользуетесь электронными ресурсами для коммуникации с властями?
- Если да, то как часто?
- Какие электронные ресурсы для коммуникации с властью вы посещаете чаще всего?
- В каких ситуациях Вы предпочли бы обращаться в государственные учреждения в электронной форме?
- Знаете ли Вы, что такое портал «Госуслуги»? Пользуетесь ли вы данным сервисом? Почему да? Почему нет? Считаете ли Вы этот сервис удобным? Почему?
- Какие еще сервисы электронных коммуникаций между гражданами и властными структурами Вы знаете?

#### **Ч. 2**

- Как Вы относитесь к массовому распространению электронных коммуникаций в нашей стране? Создает ли это новые возможности или новые проблемы? В чем заключаются возможности? В чем заключаются проблемы?
- Слышали ли Вы об «электронном правительстве», «электронной демократии»? Как вы понимаете «электронное правительство»? Как вы понимаете «электронную демократию»?
- Необходимо ли развитие электронного правительства и электронной демократии в нашей стране?

- Что является основным «тормозом» развития и распространения электронных коммуникаций в России?

### **Ч. 3**

- Скажите, имеете ли Вы опыт участия в общественных действиях по решению проблем города, района, предприятия? Какой?

- Как Вы думаете, что необходимо предпринять, чтобы повысить доверие населения к властям? Могут ли здесь помочь электронные коммуникации? Как они могут помочь?

- Что Вы могли бы предложить для улучшения взаимодействия населения с властями через электронные коммуникации?

Что Вы хотели бы ещё добавить к сказанному Вами и другими участниками дискуссии по проблеме электронных коммуникаций между общественностью и властными структурами в нашей стране?

***Благодарим Вас за участие в дискуссии!***

## АНКЕТА

*Просим Вас принять участие в исследовании Лаборатории «Социология религии и культуры» Международного Центра социологических исследований НИУ «БелГУ» по проблемам электронной коммуникации и электронной демократии.*

*Внимательно прочитайте вопрос и варианты ответов, отметьте наиболее верный ответ. На каждый вопрос, если не указано иное, возможен только один вариант ответа. При необходимости допишите собственный ответ в отведенном для этого месте.*

*Результаты опроса будут использованы в обобщенном виде, поэтому фамилию и другие личные данные сообщать не нужно.*

**Заранее благодарим Вас за участие в исследовании!**

**1. Скажите, Вы лично слышали / встречали где-либо понятие «Электронные коммуникации»?**

1. Да, неоднократно встречал этот термин
2. Где-то встречал, но это единичные случаи
3. Нет, впервые встречаю этот термин
4. Затрудняюсь ответить

**2. Как Вы считаете, «Электронные коммуникации» – это...**

---



---

**3. В последние несколько лет в Интернете стали появляться сайты, на которых граждане могут заявить о своей проблеме, обсудить ее с другими посетителями сайта, собрать подписи и – при получении нужного количества голосов «за» – отправить обращение органу власти, уполномоченному в решении данной проблемы. Знаете ли Вы о существовании таких сайтов?**

1. Знаю
2. Что-то слышал(а)
3. Впервые слышу
4. Не знаю

**4. Вы пользуетесь электронными ресурсами для коммуникации с властями? Если да, то как часто?**

1. Пользуюсь постоянно, это проще, чем обращаться лично
2. Пользуюсь, когда нет возможности обратиться лично
3. Пользуюсь только в самых крайних случаях
4. Не пользуюсь

**5. В каких ситуациях Вы предпочли бы обращаться в государственные учреждения в электронной форме? (можно выбрать несколько вариантов)**

1. Заказать какую-либо справку
2. Заказать или оставить заявку на получение паспорта/загранпаспорта
3. Заказать выписку
4. Занять очередь в больнице
5. Оплатить штрафы
6. Запись в детский сад
7. Предоставление предварительных результатов ЕГЭ
8. Оплатить ЖКХ
9. Пожаловаться на работу чиновников и гос. учреждений
10. Другое \_\_\_\_\_

**6. Знаете ли Вы, что такое портал «Госуслуги»?**

1. Да
2. Нет
3. Что-то слышал(а)
4. Другое \_\_\_\_\_

**7. Пользовались ли вы когда-нибудь Порталом государственных и муниципальных услуг? Если да, то с какой целью? Возможно выбрать несколько вариантов.**

1. Да, искал(а) информацию об услуге
2. Да, искал(а) справочную информацию об органах власти
3. Да, оформлял(а) услуги
4. Нет, не пользовался(лась) (*переходите к Вопросу 11*)
5. Другое (*переходите к Вопросу 11*) \_\_\_\_\_

**8. Считаете ли Вы этот сервис удобным?**

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**9. Как часто Вы пользуетесь Порталом государственных и муниципальных услуг?**

1. Несколько раз в месяц
2. Один раз в 1-3 месяца
3. 1-2 раза в год
4. Раз в несколько лет

**10. Если Вы оформляли через Портал государственных и муниципальных услуг какие-либо из ниже перечисленных услуг в электронном виде, то какие? (можно выбрать несколько вариантов)**

1. Проверка судебной задолженности
2. Разрешение на хранение и ношение оружия
3. Запись на прием в органы прокуратуры
4. Паспорт гражданина РФ
5. Заграничный паспорт нового образца
6. Постоянная или временная регистрация, а также снятие с регистрац. учета
7. Онлайн-оплата штрафов ГИБДД и за парковку
8. Экзамен, выдача и замена водительского удостоверения
9. Регистрация транспортного средства
10. Льготы на проезд в общественном транспорте
11. Запись в детский сад
12. Предоставление предварительных результатов ЕГЭ
13. Налоговая задолженность
14. Налоговый учет физических лиц
15. Прием налоговых деклараций (расчетов)
16. Регистрация юридических лиц и предпринимателей
17. Запись к врачу
18. Вызов врача на дом
19. Сведения об оказанной медицинской помощи
20. Оплата ЖКХ
21. Консультация по трудовому праву
22. Медицинская, социальная и профессиональная реабилитация
23. Содействие в поиске работы и сотрудников
24. Организация временного трудоустройства



25. Извещение о состоянии лицевого счета в ПФР
26. Установление пенсии
27. Выписка о предоставлении социальной помощи
28. Предоставление санаторно-курортного лечения
29. Учет нуждающихся в жилье
30. Льготы на оплату жилищно-коммунальных услуг
31. Льготы на проезд в общественном транспорте
32. Помощь малоимущим
33. Пособия на детей
34. Другое \_\_\_\_\_

**11. Знаете ли Вы еще какие-нибудь сервисы электронных коммуникаций между гражданами и властными структурами? Если да, перечислите их:**

---

**12. Как Вы относитесь к массовому распространению электронных коммуникаций в нашей стране?**

1. Положительно
2. Скорее положительно, чем отрицательно
3. Скорее отрицательно, чем положительно
4. Отрицательно
5. Затрудняюсь ответить
6. Другое \_\_\_\_\_

**13. Слышали ли Вы об «электронном правительстве», «электронной демократии»?**

1. Да
2. Нет
3. Что-то слышал(а)
4. Другое \_\_\_\_\_

**14. Что является основным «тормозом» развития и распространения электронных коммуникаций между гражданами и властью в России? (можно выбрать несколько вариантов)**

1. Недостаточная активность населения, отсутствие спроса
2. Недостаточная распространенность Интернета
3. Слабый уровень политической поддержки
4. Отсутствие законодательной базы
5. Затрудняюсь ответить
6. Другое \_\_\_\_\_

**15. Скажите, имеете ли Вы опыт участия в любых общественных действиях по решению проблем города, района, предприятия? Какой? (можно выбрать несколько вариантов)**

1. Я обычно принимаю участие в выборах органов власти разного уровня
2. Я участвовал в подписании коллективных обращений, собирал подписи граждан в поддержку инициатив или обращался в органы власти
3. Я участвую в деятельности общественного движения, общественной организации, профсоюза
4. Я имею опыт участия в благотворительных акциях
5. Я имею опыт добровольческой и волонтерской деятельности
6. Я имею опыт участия в массовых демонстрациях в защиту общественных требований
7. Я имею опыт участия в акциях протеста, митингах, пикетах
8. Я не имею опыта участия
9. Другое \_\_\_\_\_

**16. Как Вы думаете, что необходимо предпринять, чтобы повысить доверие населения к властям?**

---

**17. Могут ли электронные коммуникации помочь повысить доверие населения к властям?**

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**18. Что Вы могли бы предложить для улучшения взаимодействия населения с властями через электронные коммуникации?**

---

ТЕПЕРЬ НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ О ВАС:

**19. Укажите, пожалуйста, Ваш пол**

1. мужской
2. женский

**20. Укажите Ваш возраст**

1. 18-29 лет
2. 30-39 лет
3. 40-49 лет
4. 50-59 лет
5. старше 60 лет

**21. Укажите Вашу сферу деятельности:**

1. Здравоохранение
2. Культура
3. Образование
4. Социальная защита
5. Спорт
6. ЖКХ
7. Общественная безопасность
8. Государственное и муниципальное управление
9. СМИ
10. Экономика и финансы
11. Сельское хозяйство
12. Предпринимательство
13. Сфера услуг
14. Продажи
15. Пенсионер
16. Студент
17. Другое \_\_\_\_\_

**22. Укажите Ваш уровень образования:**

1. Среднее
2. Среднее специальное
3. Незаконченное высшее
4. Высшее
5. Другое \_\_\_\_\_

**23. Укажите место Вашего проживания (город, ПГТ, село)** \_\_\_\_\_

**СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

**Распределение ответов на вопрос: «Скажите, Вы лично ранее слышали/встречали где-либо понятие «электронная демократия?»»**

Варианты ответов	% от ответивших
Да, неоднократно слышал этот термин	53,8
Где-то слышал, но это единичные случаи	28,8
Нет, впервые слышу этот термин	13,5
Затрудняюсь ответить	3,8
Итого:	100,0

Таблица 2

**Распределение ответов на вопрос: «Как Вы считаете, «Электронные коммуникации» – это...»**

Варианты ответов	% от ответивших
Это обмен информацией, общение посредством сети Интернет, мобильной связи	69,3
Когда информация из устной и письменной переводится в электронную	10,2
Затрудняюсь ответить	9,8
Другое	6,0
Способ передачи информации с помощью электромагнитных сигналов	4,7
Итого:	100,0

Таблица 3

**Распределение ответов на вопрос: «Знаете ли Вы о существовании таких сайтов?»**

Варианты ответов	% от ответивших
Знаю	53,5
Что-то слышал	31,1
Впервые слышу	11,6
Не знаю	3,8
Итого:	100,0

Таблица 4

**Распределение ответов на вопрос: «Вы пользуетесь электронными ресурсами для коммуникации с властями? Если да, то как часто?»**

Варианты ответов	% от ответивших
Не пользуюсь	44,2
Пользуюсь, когда нет возможности обратиться лично	21,2

Продолжение табл. 4

Варианты ответов	% от ответивших
Пользуюсь только в самых крайних случаях	19,2
Пользуюсь постоянно, это проще, чем обращаться лично	15,4
Итого:	100,0

Таблица 5

**Распределение ответов на вопрос: «В каких ситуациях Вы предпочли бы обращаться в государственные учреждения в электронной форме? Возможно выбрать несколько вариантов»**

Варианты ответов	% от ответивших
Занять очередь в больнице	59,6
Заказать какую-либо справку	52,6
Оплатить ЖКХ	48,0
Заказать или оставить заявку на получение паспорта/загранпаспорта	46,2
Оплатить штрафы	32,7
Заказать выписку	30,8
Пожаловаться на работу чиновников и государственных учреждений	28,8
Предоставление предварительных результатов ЕГЭ	13,5
Запись в детский сад	11,5
Другое	3,8
Всего	327,5
Итого:	100,0

Таблица 6

**Распределение ответов на вопрос: «Знаете ли Вы, что такое портал «Госуслуги»?»**

Варианты ответов	% от ответивших
Знаю	90,4
Что-то слышал	7,7
Нет	1,9
Итого:	100,0

Таблица 7

**Распределение ответов на вопрос: «Пользовались ли вы когда-нибудь Порталом государственных и муниципальных услуг? Если да, то с какой целью?»**

Варианты ответов	% от ответивших
Да, оформлял(а) услуги	48,1

Продолжение табл. 7

Нет, не пользовался(лась)	32,7
Да, искал(а) информацию об услуге	15,3
Да, искал(а) справочную информацию об органах власти	3,9
Другое	0,0
Итого:	100,0

Таблица 8

**Распределение ответов на вопрос: «Считаете ли Вы этот сервис удобным?»**

Варианты ответов	% от ответивших
Да	52,8
Скорее да, чем нет	19,7
Нет	14,4
Скорее нет, чем да	10,3
Затрудняюсь ответить	2,8
Итого:	100,0

Таблица 9

**Распределение ответов на вопрос: «Как часто Вы пользуетесь Порталом государственных и муниципальных услуг?»**

Варианты ответов	% от ответивших
1-2 раза в год	36,1
Один раз в 1-3 месяца	33,3
Несколько раз в месяц	22,2
Раз в несколько лет	8,4
Итого:	100,0

Таблица 10

**Распределение ответов на вопрос: «Если Вы оформляли через Портал государственных и муниципальных услуг какие-либо из ниже перечисленных услуг в электронном виде, то какие? Возможно выбрать несколько вариантов»**

Варианты ответов	% от ответивших
Запись к врачу	47,2
Вызов врача на дом	44,7
Налоговая задолженность	28,8
Извещение о состоянии лицевого счета в ПФР	20,8
Онлайн-оплата штрафов ГИБДД и за парковку	20,7
Заграничный паспорт нового образца	20,5
Налоговый учет физических лиц	15,3

Продолжение табл. 10

Варианты ответов	% от ответивших
Регистрация юридических лиц и предпринимателей	14,5
Оплата ЖКХ	11,5
Экзамен, выдача и замена водительского удостоверения	9,8
Паспорт гражданина РФ	9,3
Прием налоговых деклараций (расчетов)	9,2
Регистрация транспортного средства	7,5
Запись в детский сад	5,8
Проверка судебной задолженности	4,8
Организация временного трудоустройства	4,5
Постоянная или временная регистрация, а также снятие с регистрационного учета	4,3
Сведения об оказанной медицинской помощи	2,3
Пособия на детей	2,0
Предоставление предварительных результатов ЕГЭ	1,2
Льготы на проезд в общественном транспорте	1,2
Запись на прием в органы прокуратуры	1,0
Установление пенсии	1,0
Предоставление санаторно-курортного лечения	1,0
Учет нуждающихся в жилье	0,8
Льготы на оплату жилищно-коммунальных услуг	0,8
Помощь малоимущим	0,5
Содействие в поиске работы и сотрудников	0,33
Льготы на проезд в общественном транспорте	0,3
Разрешение на хранение и ношение оружия	0,2
Консультация по трудовому праву	0,0
Медицинская, социальная и профессиональная реабилитация	0,0
Выписка о предоставлении социальной помощи	0,0
Другое	0,0
Всего:	291,83
Итого:	100,0

Таблица 11

**Распределение ответов на вопрос: «Знаете ли Вы еще какие-нибудь сервисы электронных коммуникаций между гражданами и властными структурами? Если да, перечислите их»**

Варианты ответов	% от ответивших
Нет	91,3
Сайт администрации города Белгорода	3,2
Активный горожанин	2,5
Сайт ПФР	1,2
Сайт губернатора и правительства Белгородской области	1,0
Change.org	0,5
Добродел	0,3
Итого:	100,0

Таблица 12

**Распределение ответов на вопрос: «Как Вы относитесь к массовому распространению электронных коммуникаций в нашей стране?»**

Варианты ответов	% от ответивших
Положительно	44,2
Скорее положительно, чем отрицательно	32,7
Затрудняюсь ответить	15,3
Отрицательно	4,0
Скорее отрицательно, чем положительно	3,8
Итого:	100,0

Таблица 13

**Распределение ответов на вопрос: «Слышали ли Вы об «электронном правительстве», «электронной демократии»?»**

Варианты ответов	% от ответивших
Нет	92,0
Что-то слышал	4,7
Да	3,3
Итого:	100,0

Таблица 14

**Распределение ответов на вопрос: «Что является основным «тормозом» развития и распространения электронных коммуникаций между гражданами и властью в России? Возможно выбрать несколько вариантов»**

Варианты ответов	% от ответивших
Недостаточная активность населения, отсутствие спроса	41,5

Продолжение табл. 14

Варианты ответов	% от ответивших
Недостаточная распространенность Интернета	28,2
Затрудняюсь ответить	13,0
Слабый уровень политической поддержки	6,8
Отсутствие законодательной базы	6,3
Другое	4,2
Итого:	100,0

Таблица 15

**Распределение ответов на вопрос: «Скажите, имеете ли Вы опыт участия в любых общественных действиях по решению проблем города, района, предприятия? Какой? Возможно выбрать несколько вариантов»**

Варианты ответов	% от ответивших
Я обычно принимаю участие в выборах органов власти разного уровня	46,3
Я не имею опыта участия	44,2
Я участвовал в подписании коллективных обращений, собирал подписи граждан в поддержку инициатив или обращался в органы власти	19,5
Я имею опыт участия в акциях протеста, митингах, пикетах	5,5
Я имею опыт участия в благотворительных акциях	5,3
Я имею опыт участия в массовых демонстрациях в защиту общественных требований	4,8
Я имею опыт добровольческой и волонтерской деятельности	4,7
Я участвую в деятельности общественного движения, общественной организации, профсоюза	2,8
Другое	0,0
Всего:	133,1
Итого:	100,0

Таблица 16

**Распределение ответов на вопрос: «Как Вы думаете, что необходимо предпринять, чтобы повысить доверие населения к властям?»**

Варианты ответов	% от ответивших
Побороть коррупцию	41,2
Сделать систему управления государством максимально открытой и прозрачной	34,5
Добросовестно выполнять свою работу	33,3



Продолжение табл. 16

Варианты ответов	% от ответивших
Исполнять все предвыборные обещания	27,7
Быть ближе к народу	25,3
Уважать население	23,0
Затрудняюсь ответить	8,2
Сменить власть	7,8
Не обманывать	7,7
Другое	5,1
Всего:	213,8
Итого:	100,0

Таблица 17

**Распределение ответов на вопрос: «Могут ли электронные коммуникации помочь повысить доверие населения к властям?»**

Варианты ответов	% от ответивших
Да	36,7
Нет	25,1
Скорее да, чем нет	19,8
Скорее нет, чем да	10,1
Затрудняюсь ответить	8,3
Итого:	100,0

Таблица 18

**Распределение ответов на вопрос: «Что Вы могли бы предложить для улучшения взаимодействия населения с властями через электронные коммуникации? Возможно выбрать несколько вариантов»**

Варианты ответов	% от ответивших
Обучение взаимодействию через электронные коммуникации с властями	32,2
Проведение консультационных бесед в различных организациях, предприятиях на тему электронных коммуникаций с властью	29,3
Ускорить сроки обработки обращений граждан, полученных с помощью электронных коммуникаций	26,1
Реклама в СМИ сервисов для коммуникации с властью	15,0
Затрудняюсь ответить	8,1
Другое	6,3
Всего:	117,0

Продолжение табл. 18

Варианты ответов	% от ответивших
Итого:	100,0

Таблица 19

**Распределение ответов на вопрос: «Укажите, пожалуйста, Ваш пол»**

Варианты ответов	% от ответивших
женский	53,9
мужской	46,1
Итого:	100,0

Таблица 20

**Распределение ответов на вопрос: «Укажите Ваш возраст»**

Варианты ответов	% от ответивших
30-39 лет	23,0
50-59 лет	21,4
40-49 лет	19,2
Старше 60 лет	18,9
18-29 лет	17,5
Итого:	100,0

Таблица 21

**Распределение ответов на вопрос: «Укажите Вашу сферу деятельности»**

Варианты ответов	% от ответивших
Продажи	21,6
Пенсионер	20,9
Сфера услуг	20,5
Студент	7,3
Предпринимательство	6,3
Экономика и финансы	6,2
Сельское хозяйство	4,2
Образование	2,3
ЖКХ	2,2
Другое	2,0
Культура	1,5
Спорт	1,5
Здравоохранение	1,1
Социальная защита	0,8

Продолжение табл. 21

Варианты ответов	% от ответивших
Общественная безопасность	0,8
СМИ	0,5
Государственное и муниципальное управление	0,3
Итого:	100,0

Таблица 22

**Распределение ответов на вопрос: «Укажите Ваш уровень образования»**

Варианты ответов	% от ответивших
Высшее	47,0
Среднее специальное	32,3
Незаконченное высшее	11,5
Другое	4,7
Среднее	4,5
Итого:	100,0

Таблица 23

**Распределение ответов на вопрос: «Укажите место Вашего проживания (город, ПГТ, село)»**

Варианты ответов	% от ответивших
Села, поселки и ПГТ Белгородской области	36,9
Белгород	28,7
Старый Оскол	16,4
Губкин	6,4
Шебекино	3,1
Алексеевка	2,8
Валуйки	2,5
Строитель	1,8
Новый Оскол	1,4
Итого:	100